

REVENU
QUÉBEC



RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2012
2013

revenuquebec.ca

JUSTE. POUR TOUS.



Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.



Imprimé sur du papier Rolland Enviro100, contenant 100 % de fibres postconsommation, certifié ÉcoLogo, procédé sans chlore et fabriqué au Québec par Cascades à partir d'énergie biogaz.

ISSN 1703-9320

ISSN 1703-9339 (PDF)

ISBN 978-2-550-69208-9

ISBN 978-2-550-69434-2 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2013

© Gouvernement du Québec, 2013

Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

REVENU
QUÉBEC



RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2012
2013

JUSTE. POUR TOUS.

ravenuquebec.ca

CHIFFRES CLÉS

LES PRINCIPAUX RÉSULTATS AU 31 MARS 2013

97,9

milliards de dollars de recettes

504,1

millions de dollars versés aux créanciers auxquels s'applique le Programme de perception des pensions alimentaires

23,8

milliards de dollars en remboursements d'impôt, de taxes et autres

3,5

milliards de dollars en récupération fiscale

2,9

milliards de dollars versés aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux, dont plus de 1,7 milliard de dollars pour le crédit d'impôt pour solidarité versé à plus de 2,8 millions de ménages

UNE CLIENTÈLE NOMBREUSE

6,3

millions de particuliers produisant une déclaration de revenus

588 043

particuliers en affaires

506 313

sociétés inscrites aux fichiers de Revenu Québec en vertu de la Loi sur les impôts

961 997

entreprises immatriculées au registre des entreprises

DES COMMUNICATIONS CONSIDÉRABLES

4,8

millions d'appels téléphoniques reçus

753 464

demandes effectuées par correspondance

16 627

courriels relatifs à des demandes
d'information générale

LES SERVICES EN LIGNE

62,6 %

des déclarations de revenus des particuliers
effectuées par voie électronique

19

millions de visites du site Internet en 2012-2013

LES RESSOURCES

12 370

employés réguliers et occasionnels

16

comptoires de service répartis dans 13 villes
du Québec

TABLE DES MATIÈRES

Message du président du conseil d'administration.....	11	
Message du président-directeur général.....	13	
Déclaration du président-directeur général et des membres de la direction sur la fiabilité des résultats et de l'information.....	14	
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation.....	16	
PARTIE 1	Portrait de Revenu Québec	17
Notre mission.....	18	
Domaines d'activité.....	20	
Gouvernance.....	30	
Structure organisationnelle.....	42	
Ressources.....	46	
PARTIE 2	La performance de Revenu Québec en ce qui a trait aux objectifs stratégiques poursuivis	53
Enjeu 1	Équité fiscale	54
Orientation 1.1	Offrir des services de qualité pour favoriser le respect volontaire des obligations fiscales.....	54
Développer une relation positive avec la clientèle.....	54	
Améliorer la qualité des services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants.....	58	
Donner une information fiable et adéquate sur les droits et obligations des particuliers, des entreprises et de leurs représentants.....	60	
Orientation 1.2	Lutter contre l'évasion fiscale.....	61
Poursuivre les efforts de sensibilisation et de prévention.....	61	
Accroître et améliorer les activités de contrôle.....	62	
Améliorer les activités de recouvrement.....	72	
Enjeu 2	Efficacité	76
Orientation 2.1	Assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion.....	76
Adopter les meilleures pratiques en matière de gouvernance.....	76	
Faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques.....	77	
Gérer efficacement les programmes sociaux et non fiscaux que nous confie le gouvernement.....	83	
Orientation 2.2	Miser sur un personnel compétent, mobilisé et au service de notre clientèle.....	84
Transformer l'organisation en matière de gestion des ressources humaines.....	84	
Attirer et développer les talents.....	85	
Offrir un environnement de travail stimulant.....	87	



PARTIE 3	Les résultats de Revenu Québec en ce qui a trait à d'autres exigences	89
Protection des renseignements confidentiels et accès à l'information	90	
Accès à l'égalité en emploi	92	
Allégement réglementaire et administratif	93	
Développement des compétences	95	
Développement durable et changements climatiques	96	
Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	103	
Éthique et déontologie	104	
Loi sur l'intégrité en matière de contrats publics – Nomination du responsable de l'observation des règles contractuelles	105	
Politique de financement des services publics	106	
Règles pour les bonus au rendement	108	
Recommandations du Vérificateur général du Québec	109	
PARTIE 4	États financiers	115
ANNEXES		173
ANNEXE 1	Code d'éthique et de déontologie	174
ANNEXE 2	Déclaration du président-directeur général et des membres de la direction sur la fiabilité des résultats et de l'information de Revenu Québec	190
ANNEXE 3	Exercice d'étalonnage 2012 – CEGO	198
ANNEXE 4	Application de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises et de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale	202
ANNEXE 5	Lois relevant du ministre du Revenu au 31 mars 2013	203

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1	Principales clientèles par catégories	21
TABLEAU 2	Recettes fiscales et extrabudgétaires	22
TABLEAU 3	Remboursements d'impôt, de taxes et autres	24
TABLEAU 4	Clientèle bénéficiant de programmes sociofiscaux	25
TABLEAU 5	Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux	26
TABLEAU 6	Sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certains programmes sociofiscaux selon l'année d'imposition	27
TABLEAU 7	Pensions alimentaires	27
TABLEAU 8	Nombre de dossiers et montant des remises aux ayants droit	28
TABLEAU 9	Nombre et types d'entreprises immatriculées au registre des entreprises	29
TABLEAU 10	Rémunération des membres du conseil d'administration du 1 ^{er} avril 2012 au 31 mars 2013	41
TABLEAU 11	Personnel en poste par catégories d'emploi au 31 mars 2013	46
TABLEAU 12	Nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite par grandes catégories d'emploi	47
TABLEAU 13	Sommaire des variations par rapport aux revenus et aux dépenses	48
TABLEAU 14	Compensation financière – TPS/TVH	50
TABLEAU 15	Résultats des engagements de la <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises</i>	55
TABLEAU 16	Résultats des activités de contrôle fiscal	65
TABLEAU 17	Récupération fiscale – Résultats, variations et cibles	66
TABLEAU 18	Récupération fiscale par lois au 31 mars 2013	67
TABLEAU 19	Résultats des activités prévues dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire	67
TABLEAU 20	Taux d'encaissement des cotisations issues des activités de récupération fiscale	68
TABLEAU 21	Coût des activités de contrôle fiscal évalué en ETC	69
TABLEAU 22	Recouvrement des créances fiscales	73
TABLEAU 23	Évolution des créances radiées des états financiers au cours des trois derniers exercices	74
TABLEAU 24	État des comptes débiteurs au 31 mars 2013 (en millions de dollars)	75
TABLEAU 25	Recouvrement des créances alimentaires	76



TABLEAU 26	Étalonnage de la prestation de services aux citoyens et aux entreprises	77
TABLEAU 27	Étalonnage du recouvrement des créances fiscales	78
TABLEAU 28	Étalonnage de la qualité des services	79
TABLEAU 29	Étalonnage de la gestion informationnelle	79
TABLEAU 30	Investissements en formation	86
TABLEAU 31	Taux de représentativité des membres des groupes visés parmi le personnel régulier et occasionnel : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	92
TABLEAU 32	Services assujettis ou partiellement assujettis à la <i>Politique de financement des services publics</i>	107
TABLEAU 33	Sommaire statistique 2012-2013 – Renonciations ou annulations de pénalités en vertu de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises et renoncations ou annulations de pénalités, d'intérêts ou de frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale	202

LISTE DES GRAPHIQUES

GRAPHIQUE 1	Répartition des ETC par secteurs d'activité pour l'exercice 2012-2013	49
GRAPHIQUE 2	Répartition des débours réels en ressources informationnelles pour 2012-2013 (en millions de dollars)	51
GRAPHIQUE 3	Répartition des investissements en ressources informationnelles pour 2012-2013 (en millions de dollars)	51
GRAPHIQUE 4	Formation et perfectionnement du personnel – Comparaison de la répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation pour les trois derniers exercices	86
GRAPHIQUE 5	Proportion des appels pris par un préposé en 3 minutes ou moins (%)	199
GRAPHIQUE 6	Taux d'appels abandonnés (%)	199
GRAPHIQUE 7	Taux d'appels rejetés (%)	199
GRAPHIQUE 8	Délai moyen d'attente (en secondes)	200

3,5
MILLIARDS

Les activités de contrôle fiscal
ont généré près de 3,5 milliards
de dollars de récupération fiscale.

**«TOUS LES EFFORTS NÉCESSAIRES
SONT DÉPLOYÉS POUR FACILITER
LE RESPECT VOLONTAIRE DES
OBLIGATIONS FISCALES ET LUTTER
CONTRE L'ÉVASION FISCALE.»**

M. Florent Gagné, président du conseil d'administration

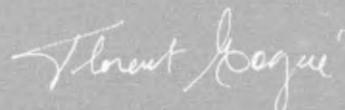
MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de Revenu Québec. Ce rapport expose les réalisations marquant la première année couverte par le *Plan stratégique 2012-2016* de l'organisation. En conformité avec les orientations de ce plan, Revenu Québec a déployé tous les efforts nécessaires pour faciliter le respect volontaire des obligations fiscales et lutter contre l'évasion fiscale ainsi que pour assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion en misant sur un personnel compétent, mobilisé et au service de notre clientèle.

À la lecture du présent rapport, vous constaterez que Revenu Québec affiche un bilan des plus positifs pour 2012-2013. Grâce à ses activités de contrôle fiscal, Revenu Québec a généré près de 3,5 milliards de dollars de récupération fiscale, ce qui est au-delà des résultats attendus. Toujours soucieux d'offrir des services de haute qualité, Revenu Québec a respecté ses engagements quant aux délais de traitement des diverses demandes que sa clientèle lui a adressées. Il a obtenu des résultats à la hauteur de ses objectifs pour la totalité des 19 normes de service énoncées dans sa *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*. Revenu Québec s'est aussi doté de plans d'amélioration des services et de simplification des démarches des clientèles particuliers et entreprises.

Par ailleurs, dans l'exercice de son mandat de supervision de l'administration de Revenu Québec, le conseil d'administration a adopté, en 2012-2013, différents plans et politiques pour assurer une saine gestion de l'organisation. Dans le domaine des ressources humaines, le conseil d'administration s'est doté d'un plan directeur et d'une politique-cadre. Cette dernière permettra d'orienter l'ensemble des politiques et des directives en matière de gestion des ressources humaines et d'assurer leur simplification et leur adaptation à la nouvelle réalité de Revenu Québec. Le conseil d'administration a aussi approuvé le Plan triennal des immobilisations 2012-2015, pour les ressources informationnelles, matérielles et immobilières. Je vous invite à consulter le sommaire des travaux conduits par le conseil d'administration et par ses comités dans la partie « Gouvernance » du présent rapport.

Enfin, je souhaite remercier mes collègues administrateurs pour leur engagement et leur mobilisation dans la réalisation de leur mandat. Je profite également de l'occasion pour exprimer ma reconnaissance au personnel de Revenu Québec. Son dévouement et son professionnalisme concourent quotidiennement à la réalisation de la mission de l'organisation.



Florent Gagné
Québec, décembre 2013



**« NOUS SOMMES FIERS
DU PRÉSENT RAPPORT
ANNUEL QUI S'INSCRIT
DANS UNE ÈRE NOUVELLE,
CELLE DE NOTRE PLAN
STRATÉGIQUE 2012-2016. »**

M. Gilles Paquin, président-directeur général



MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec beaucoup de fierté et d'enthousiasme que je vous soumets le présent rapport annuel. En effet, l'année 2012-2013 s'inscrit dans une ère nouvelle, celle de notre plan stratégique 2012-2016. Il dresse donc le bilan des premières réalisations de Revenu Québec à l'égard des deux enjeux qu'il a fixés pour les quatre prochaines années : l'équité fiscale et l'efficacité.

En matière d'équité fiscale, Revenu Québec poursuit sa lutte contre l'évasion fiscale avec conviction. À nouveau cette année, les résultats de Revenu Québec en matière de récupération fiscale sont encore très satisfaisants. Au cours de l'exercice 2012-2013, ils atteignent près de 3,5 milliards de dollars.

Pour atteindre une plus grande équité fiscale, Revenu Québec continue de mobiliser son personnel afin d'encourager le plus possible les contribuables à remplir leurs obligations fiscales. Pour ce faire, les services à la clientèle sont au cœur de nos préoccupations. Les efforts déployés par les employés de Revenu Québec afin d'améliorer le taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de ses services ont porté leurs fruits. Dans le dernier sondage réalisé à ce sujet, le taux de satisfaction globale des particuliers par rapport à l'utilisation des services de Revenu Québec était de 86,9 %.

Dans la même optique, cette année encore, Revenu Québec accorde une grande importance à la simplification des démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants. Les différentes réalisations à cet égard sont présentées plus en détail dans les pages qui suivent. Revenu Québec poursuit la mise en œuvre des mesures pour réduire le fardeau administratif des entreprises, notamment en siégeant au Comité de suivi en matière réglementaire et administratif créé en janvier 2013 et qui réunit des représentants du monde des affaires et des membres de la haute fonction publique.

Toutes ces réalisations ne seraient pas rendues possibles sans les employés de Revenu Québec qui, année après année, adhèrent aux orientations de l'organisation et se mobilisent afin de relever les nombreux défis auxquels nous faisons face. Je remercie chacune et chacun d'entre eux pour leur dévouement et leur engagement dans l'accomplissement de notre mission.

Je remercie également les membres du conseil d'administration qui, dans le cadre de leur mandat, contribuent à réaliser la mission de Revenu Québec. Leur compétence ainsi que le soutien qu'ils mettent au profit de l'organisation concourent à faire de Revenu Québec une organisation efficace et soucieuse des services qu'elle offre dans l'intérêt de tous.

Gilles Paquin
Québec, décembre 2013





DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL ET DES MEMBRES DE LA DIRECTION SUR LA FIABILITÉ DES RÉSULTATS ET DE L'INFORMATION

Les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de Revenu Québec relèvent de ma responsabilité ainsi que de celle des membres de la direction. Leur exactitude, leur exhaustivité et leur fiabilité de même que les contrôles qui s'y rapportent relèvent également de notre responsabilité.

À notre connaissance, l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de Revenu Québec

- correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013;
- décrit fidèlement la mission, la vision, les valeurs, les domaines d'activité, la clientèle, les services ainsi que la structure administrative de Revenu Québec;
- présente les objectifs fixés, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats qui leur sont associés ainsi que des données sur l'utilisation des ressources conformément au *Plan stratégique 2012-2016* et à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*;
- satisfait aux exigences législatives et gouvernementales en matière de reddition de comptes publique.

Pour garantir l'atteinte des objectifs fixés et gérer les risques de l'organisation, la haute direction, en collaboration avec les gestionnaires, a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle tout au long de l'année. Par ailleurs, différents comités, dont le comité de vérification, sont également en place pour effectuer le suivi des activités.

La Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation s'est assurée de la plausibilité et de la cohérence, dans tous leurs aspects significatifs, des résultats et des renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013*; son rapport de validation est joint au présent document.

À notre avis, les résultats, les renseignements et les explications contenus dans ce rapport ainsi que les contrôles qui s'y rapportent sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

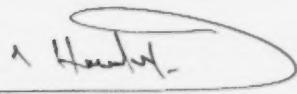
Le président-directeur général et les membres de la direction,



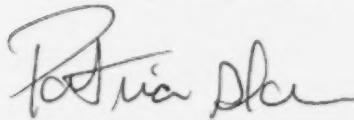
Gilles Paquin
Président-directeur général



René Martineau
Vice-président et directeur général
Direction générale de la législation et du registre
des entreprises



Hajib Amachi
Vice-président et directeur général
Direction générale des particuliers



Patrice Alain
Vice-président et directeur général
Direction générale du traitement et des technologies



Élaine Dumais
Directrice principale
Direction principale des relations publiques
et des communications



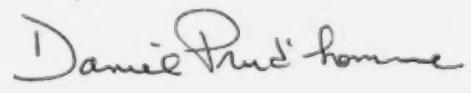
Carole Imbeault
Vice-présidente et directrice générale
Direction générale des entreprises



Sin-Bel Khuong
Directrice et secrétaire générale
Bureau du président-directeur général
et Secrétariat général



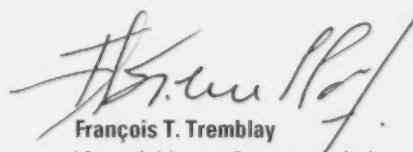
Josée Morin
Vice-présidente et directrice générale
Direction générale du traitement des plaintes et de
l'éthique



Daniel Prud'homme
Vice-président et directeur général
Direction générale de la planification,
de l'administration et de la recherche



Line Paulin
Vice-présidente et directrice générale
Direction générale des ressources humaines



François T. Tremblay
Vice-président et directeur général
Direction générale du recouvrement

Québec, décembre 2013



RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE, DES ENQUÊTES ET DE L'ÉVALUATION

Monsieur le Président-directeur général,

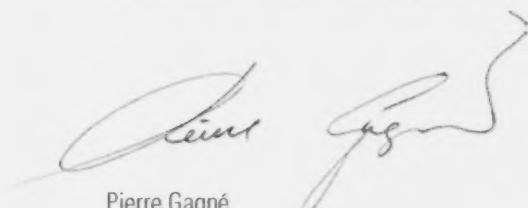
Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de Revenu Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2013, à l'exception des données provenant des états financiers présentés à la partie 4. Ces résultats et ces renseignements découlent des orientations, des enjeux et des objectifs de l'organisation établis dans le nouveau plan stratégique 2012-2016, des objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* ainsi que des exigences gouvernementales.

La responsabilité de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la fiabilité de l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* incombe à la direction de Revenu Québec. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que sur la cohérence de l'information, en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, élaborées par l'Institut des auditeurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives ainsi qu'à appliquer des procédures analytiques et des contrôles arithmétiques. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, ni à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion d'audit sur l'information contenue dans le présent rapport.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, renseignements et explications présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* nous paraissent, dans tous leurs aspects, significatifs, plausibles et cohérents.

Le directeur de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation,



Pierre Gagné
Québec, décembre 2013



PARTIE 1

PORTRAIT DE REVENU QUÉBEC



NOTRE MISSION

Percevoir les impôts et les taxes. Administrer les programmes et les services que nous confie le gouvernement.

NOTRE RÔLE

Revenu Québec administre le régime fiscal québécois en assurant la perception des impôts et des taxes. Il administre également les programmes et les services que lui confie le gouvernement. Il perçoit diverses cotisations, telles que celles destinées au Régime de rentes du Québec, au Régime d'assurance maladie du Québec, au Régime québécois d'assurance parentale et, depuis le 1^{er} janvier 2011, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). Ainsi, il joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental en percevant la majeure partie des revenus autonomes du gouvernement du Québec, dans l'intérêt de tous.

Revenu Québec s'assure que chacun paie sa juste part de l'ensemble des sommes dont il est redevable. C'est ainsi que l'organisation

- perçoit les impôts et les taxes;
- réalise des activités de recouvrement et de lutte contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal;
- administre le Programme de perception des pensions alimentaires et d'autres programmes sociofiscaux, tels que le crédit pour frais de garde d'enfants, la prime au travail ou le crédit d'impôt pour solidarité;
- assure l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation;

- tient un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et administre le régime québécois régissant l'existence des personnes morales;
- assure, au nom du gouvernement fédéral, la perception de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

Revenu Québec joue également un rôle conseil important auprès du gouvernement en lui recommandant, sur la base de son expérience, des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Par ailleurs, Revenu Québec a développé une expertise lui permettant d'offrir une gamme diversifiée de services pour le compte de partenaires gouvernementaux. Il offre notamment des services d'expédition massive, de développement de systèmes et de perception.

NOTRE VISION

Une organisation au service de la population qui favorise et facilite le maintien de l'équité fiscale dans l'intérêt de tous.

NOS VALEURS

Revenu Québec privilégie et promeut quatre valeurs pour réaliser sa mission, soit le respect, l'équité, le sens des responsabilités et le sens du service.

Nos valeurs

Revenu Québec privilégie et promeut quatre valeurs pour réaliser sa mission, soit :

LE RESPECT

L'ÉQUITÉ

**LE SENS DES
RESPONSABILITÉS**

**LE SENS
DU SERVICE**



DOMAINES D'ACTIVITÉ

Revenu Québec intervient dans plusieurs domaines d'activité. En plus de percevoir les impôts et les taxes, il administre des programmes sociofiscaux, dont le Programme de perception des pensions alimentaires. Il assure également l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation. De plus, il est responsable du Registraire des entreprises, lequel tient un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec, et administre le régime québécois régissant l'existence des personnes morales.

PERCEPTION DES IMPÔTS ET DES TAXES

Revenu Québec perçoit les impôts et les taxes afin que chacun paie, en toute équité, sa juste part du financement des services publics. Il intervient auprès d'une clientèle nombreuse et diversifiée. Celle-ci comprend l'ensemble des citoyens qui produisent des déclarations de revenus, dont plus de 9 % sont des particuliers en affaires. Elle comprend également les entreprises, soit les sociétés assujetties à l'impôt des sociétés, et les mandataires qui perçoivent des taxes et des retenues à la source pour l'État.



TABLEAU 1 Principales clientèles par catégories

Clientèle ¹	Exercice 2010-2011	Exercice 2011-2012	Exercice 2012-2013	Variation 2012-2013/ 2011-2012
PARTICULIERS				
Particuliers ²	6 126 160	6 229 819	6 300 919	1,1 %
Particuliers en affaires ^{2,3}	556 951	571 305	588 043	2,9 %
ENTREPRISES				
Sociétés ⁴	487 635	499 399	506 313	1,4 %
Mandataires – TVQ ⁵	650 878	661 411	660 415	-0,2 %
Mandataires – TPS/TVH ⁶	620 058	628 720	632 649	0,6 %
Mandataires – Retenues à la source	297 049	297 834	297 557	-0,1 %
Mandataires – Tabac et carburants ⁷	13 661	13 301	13 078	-1,7 %

1. La même clientèle peut se trouver dans plus d'une catégorie.
2. Nombre de particuliers et de particuliers en affaires ayant produit une déclaration de revenus pour les années d'imposition 2009, 2010 et 2011, dénombrés respectivement dans les exercices 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013.
3. Nombre de particuliers en affaires ayant déclaré au moins un des revenus suivants : revenus d'entreprise, d'agriculture, de pêche, de profession ou de travail à la commission.
4. Nombre de sociétés ayant un statut régulier inscrites aux fichiers en vertu de la Loi sur les impôts.
5. Nombre de mandataires inscrits au Québec au fichier de la TVQ.
6. Nombre de mandataires inscrits au Québec au fichier de la TPS/TVH, fourni par l'Agence du revenu du Canada.
7. Nombre de mandataires inscrits aux fichiers des lois correspondantes, y compris le nombre de titulaires de certificats d'inscription et de permis pour le transport du carburant.

RECETTES ET REMBOURSEMENTS

LES RECETTES

Les recettes comprennent les recettes fiscales et les recettes extrabudgétaires. Les recettes fiscales sont perçues dans le cadre de l'application des diverses lois fiscales du Québec. Les recettes extrabudgétaires comprennent les sommes perçues pour le compte d'autres ministères ou organismes ou pour le compte du gouvernement du Canada, telles la TPS/TVH et les autres contributions des particuliers ou des entreprises. Ces contributions incluent notamment celles au Fonds des services de santé, à la Régie des rentes du Québec, à la Commission des normes du travail, à la CSST, au Fonds de l'assurance médicaments, au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, au Régime québécois d'assurance parentale et au Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux.



TABLEAU 2 Recettes fiscales et extrabudgétaires

	(En millions de dollars)		
	2010-2011	2011-2012	2012-2013
RECETTES FISCALES			
IMPÔT SUR LES REVENUS ET LES BIENS			
Particuliers	25 265	26 781	27 427
Sociétés	6 936	6 725	6 976
Total partiel	32 201	33 506	34 403
TAXES À LA CONSOMMATION			
Taxe de vente du Québec (TVQ)	17 613	20 181	23 195
Taxe sur les carburants ¹	157	17	31
Impôt sur le tabac	760	764	842
Taxe spécifique sur les boissons alcooliques	442	432	452
Total partiel	18 972	21 394	24 520
Droits et permis	141	46	44
Total des recettes fiscales	51 314	54 946	58 967
RECETTES EXTRABUDGÉTAIRES			
Taxe sur les produits et services (TPS/TVH)	9 224	10 273	10 800
Régime de rentes du Québec	10 674	11 329	12 094
Fonds des services de santé	5 852	6 189	6 519
Fonds des pensions alimentaires	493	499	516
Fonds de l'assurance médicaments	779	825	862
Régime québécois d'assurance parentale	1 627	1 810	1 951
Commission des normes du travail	61	63	66
Agence métropolitaine de transport	91	98	99
Fonds de développement du sport et de l'activité physique	49	52	52
Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie	20	20	20
Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	28	32	33
Fonds de partenariat touristique	66	68	68
RECYC-QUÉBEC (droits sur les pneus neufs)	23	23	23
Fonds de l'industrie des courses de chevaux ²	1	0	0
Fonds du patrimoine culturel québécois	10	10	10
Fonds pour le développement des jeunes enfants	15	15	15
Fonds de soutien aux proches aidants des aînés	15	15	15
Taxe municipale pour le 9-1-1	37	38	38



	(En millions de dollars)		
	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Fonds des réseaux de transport terrestre ¹	1 801	2 098	2 185
CSST ²	468	2 695	2 797
Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux ³	23	203	773
Fonds du Plan Nord ⁴	s. o.	s. o.	45
Total des recettes extrabudgétaires	31 357	36 355	38 981
TOTAL	82 671	91 301	97 948

1. Depuis 2010-2011, Revenu Québec verse le produit de la taxe sur les carburants au Fonds des réseaux de transport terrestre à l'exclusion de la majoration prévue pour l'essence vendue sur le territoire de l'Agence métropolitaine de transport et de la taxe relative à l'essence servant à alimenter un moteur d'aéronef ou au mazout coloré servant à alimenter un moteur de locomotive sur rails.
2. Ce fonds a été aboli le 13 juin 2011 par le projet de loi 130.
3. Depuis janvier 2011, Revenu Québec encaisse pour la CSST les versements périodiques des employeurs.
4. Depuis l'année fiscale 2010, les particuliers doivent, lors de la production de leur déclaration de revenus, payer une contribution de santé de 25 \$. Cette contribution a été portée à 100 \$ pour l'année 2011 et à 200 \$ pour l'année 2012. De plus, depuis janvier 2013, les employeurs doivent prélever à la source la cotisation santé. Les sommes ainsi perçues sont versées au Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux.
5. Depuis avril 2012, Revenu Québec verse une partie du produit de l'impôt des particuliers et des sociétés au Fonds du Plan Nord, créé en 2011-2012.

En 2012-2013, Revenu Québec a perçu un total 97,9 milliards de dollars comparativement à 91,3 milliards de dollars en 2011-2012, ce qui représente une hausse de 6,6 milliards de dollars, soit une augmentation de 7,2 %. Cette augmentation s'explique principalement par la hausse des recettes perçues en TVQ en raison de la majoration du taux de taxation, qui est passé de 8,5 % à 9,5 % en janvier 2012. Elle s'explique également par une hausse de la contribution santé qui est passée de 100 \$ à 200 \$ pour l'année 2012, engendrant ainsi une augmentation des recettes perçues pour le Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux.



LES REMBOURSEMENTS

Revenu Québec effectue également des remboursements relatifs aux lois fiscales du Québec qu'il applique.

TABLEAU 3 Remboursements d'impôt, de taxes et autres

	(En millions de dollars)		
	2010-2011	2011-2012	2012-2013
IMPÔT SUR LES REVENUS ET LES BIENS			
Particuliers	6 786	8 146	8 473
Sociétés	2 926	2 673	2 856
Total partiel	9 712	10 819	11 329
TAXES À LA CONSOMMATION			
Taxe de vente du Québec (TVQ)	5 431	6 893	7 881
Carburants ¹	97	25	2
Tabac	25	12	12
Total partiel	5 553	6 930	7 895
AUTRES			
Droits et permis	5	1	2
Taxe sur les produits et services (TPS/TVH)	3 822	4 472	4 536
TOTAL	19 092	22 222	23 762

1. Depuis 2010-2011, Revenu Québec verse le produit de la taxe sur les carburants au Fonds des réseaux de transport terrestre à l'exclusion de la majoration prévue pour l'essence vendue sur le territoire de l'Agence métropolitaine de transport et de la taxe relative à l'essence servant à alimenter un moteur d'aéronef ou au mazout coloré servant à alimenter un moteur de locomotive sur rails.

Au cours de 2012-2013, Revenu Québec a effectué des remboursements pour un total de 23,8 milliards de dollars, ce qui représente une hausse de 7 % par rapport à l'exercice précédent. Les remboursements d'impôt sur le revenu des particuliers, de TVQ et de TPS/TVH représentent 88 % de l'ensemble des remboursements effectués en 2012-2013.



ADMINISTRATION DES PROGRAMMES SOCIOFISCAUX

Revenu Québec redistribue des sommes aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux. Les deux tableaux suivants présentent la clientèle et les sommes versées en vertu des différents programmes sociofiscaux.

TABLEAU 4 Clientèle bénéficiant de programmes sociofiscaux

Clientèle	Exercice 2010-2011	Exercice 2011-2012	Exercice 2012-2013	Variation 2012-2013/ 2011-2012
Bénéficiaires – Crédit pour frais de garde d'enfants	408 041	420 294	431 050	2,6 %
Bénéficiaires – Prime au travail	558 281	558 473	551 439	-1,3 %
Bénéficiaires – Allocation-logement	116 157	115 889	118 501	2,3 %
Bénéficiaires – Remboursement d'impôts fonciers ¹	1 151 271	1 202 668	-	-
Bénéficiaires – Crédit pour TVQ ²	2 377 499	-	-	-
Nombre de ménages – Crédit d'impôt pour solidarité ^{1,2}	-	2 337 299	2 845 163	21,7 %
Nombre de ménages – Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée ³	201 833	217 939	238 139	9,3 %
Bénéficiaires – Incitatif québécois à l'épargne-études	393 669	423 201	457 525	8,1 %

1. Depuis l'année d'imposition 2010, comptabilisée dans l'exercice 2011-2012, le crédit d'impôt pour solidarité remplace le crédit pour TVQ, le remboursement d'impôts fonciers ainsi que le crédit d'impôt pour particulier habitant un village nordique. Il est à noter que le remboursement d'impôts fonciers était encore effectué en 2010; il a été complètement remplacé par une composante du crédit d'impôt pour solidarité en janvier 2011.
2. Le nombre de ménages bénéficiaires correspond au cumul du nombre de demandeurs distincts ayant reçu le crédit d'impôt pour solidarité d'avril 2012 à mars 2013, un demandeur étant l'un des deux demandeurs d'un ménage. Les données provenant des deux années de versement du crédit d'impôt pour solidarité ont été utilisées pour l'établir.
3. Nombre de ménages bénéficiaires recevant des versements anticipés ou ayant fait la demande dans leur déclaration de revenus pour les années d'imposition 2009, 2010 et 2011, dénombrés respectivement dans les exercices 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013.

TABLEAU 5 Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux

Programme	(En millions de dollars)			(En pourcentage)
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants ¹	280,9	338,1	411,0	21,6 %
Prime au travail ¹	357,9	356,0	346,9	- 2,6 %
Allocation-logement ²	70,8	70,8	72,9	3,0 %
Remboursement d'impôts fonciers ^{1,4}	313,2	338,5	-	-
Crédit pour TVQ ²	527,7	-	-	-
Crédit d'impôt pour solidarité ¹	-	1 090,0	1 703,0	56,2 %
Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée ^{1,5}	223,8	246,3	266,3	8,1 %
Incitatif québécois à l'épargne-études ²	50,2	59,2	61,3	3,5 %
Total^{2,3}	1 824,5	2 498,9	2 861,4	14,5 %

1. Les montants versés et comptabilisés dans les exercices 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013 concernent les années d'imposition 2009 à 2011.
2. Revenu Québec administre le programme Allocation-logement. Toutefois, les déboursés sont assumés par la Société d'habitation du Québec.
3. Les montants versés et comptabilisés dans les exercices 2010-2011 et 2011-2012 concernent les années d'imposition 2009 et 2010.
4. Le crédit d'impôt pour solidarité remplace le crédit pour TVQ, le remboursement d'impôts fonciers ainsi que le crédit d'impôt pour particulier habitant un village nordique. Il est à noter que le remboursement d'impôts fonciers était encore effectué en 2010; il a été complètement remplacé par une composante du crédit d'impôt pour solidarité en janvier 2011.
5. Les sommes comptabilisées incluent les montants demandés dans la déclaration de revenus ainsi que les sommes versées par anticipation et pour lesquelles aucune déclaration de revenus n'a encore été produite.
6. Pour l'exercice 2010-2011, les résultats inscrits concernent les années d'imposition 2007 à 2009, pour l'exercice 2011-2012, ils concernent les années d'imposition 2007 à 2010 et, pour l'exercice 2012-2013, ils concernent les années d'imposition 2007 à 2011.
7. Les sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux peuvent différer des sommes présentées dans les états financiers, puisque ces dernières sont comptabilisées sur une base d'exercice.
8. À l'exception du programme Allocation-logement, les sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux sont incluses dans les remboursements de l'impôt sur les revenus des particuliers présentés au tableau 3.

En 2012-2013, près de 2,9 milliards de dollars ont été versés aux bénéficiaires, soit 14,5 % de plus qu'en 2011-2012. L'entrée en vigueur du crédit d'impôt pour solidarité explique en grande partie cette hausse.

Revenu Québec effectue des versements anticipés à certains bénéficiaires de programmes sociofiscaux. C'est le cas du crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée, du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants ainsi que de la prime au travail.



TABLEAU 6 Sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certains programmes sociofiscaux selon l'année d'imposition

Programme	(En millions de dollars)		
	2010	2011	2012
Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée	211,5	230,0	245,2
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants	108,5	186,6	269,8
Prime au travail	11,1	10,2	9,6
Total	331,1	426,8	524,6

PENSIONS ALIMENTAIRES

Créé en 1995, le Programme de perception des pensions alimentaires a pour objectif d'assurer la régularité du versement des pensions alimentaires auxquelles ont droit les enfants et le parent gardien. L'administration du programme a été confiée à Revenu Québec, qui perçoit la pension alimentaire auprès de la personne qui doit la payer (le débiteur) et la verse à la personne qui doit la recevoir (le créancier).

En 2012-2013, le pourcentage des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier est de 80 %. Le programme a ainsi permis de verser 504,1 millions de dollars à titre de pension alimentaire. De ce montant, 486,5 millions de dollars ont été versés aux créanciers alimentaires et 17,6 millions de dollars ont été remis au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Revenu Québec a également atteint ses cibles de perception des pensions alimentaires auprès des débiteurs avec un pourcentage de versements perçus de 97 %. De plus, le délai pour effectuer une première intervention de recouvrement dans les 20 jours suivant un refus de payer de la part d'un débiteur a été maintenu à 100 %.

TABLEAU 7 Pensions alimentaires

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Créanciers et débiteurs (en nombre)	265 287	266 774	268 131
Sommes versées aux créanciers du programme (en millions de dollars)	481,7	488,7	504,1
Proportion des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier	80 %	80 %	80 %

Revenu Québec collabore avec le ministère de la Justice du Québec dans le projet de mise en place du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants.

En lien avec ce projet, une modification législative apportée en juin 2012 à l'article 34 de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires autorise Revenu Québec à remettre la sûreté au débiteur qui le demande sous réserve des conditions suivantes :

- l'exemption de la perception de la pension alimentaire a été ordonnée depuis au moins deux ans;
- aucun arrérage ni frais ne sont dus à la date de la demande;
- le créancier y consent.



BIENS NON RÉCLAMÉS

Revenu Québec est la seule organisation au Québec désignée pour récupérer et administrer provisoirement les biens non réclamés. Il s'agit, entre autres, des successions ou des produits financiers non réclamés, des biens issus de sociétés dissoutes, des biens dont le propriétaire est inconnu ou introuvable et des biens sans maître.

Revenu Québec reçoit les biens non réclamés et en informe le public afin de trouver les propriétaires ou les ayants droit. À cet effet, il publie des avis publics dans les principaux journaux du Québec ainsi que dans la *Gazette officielle du Québec*. De plus, il compile l'information qu'il reçoit dans le registre des biens non réclamés, qui est accessible dans son site Internet.

Revenu Québec administre provisoirement ces biens et effectue une recherche raisonnable des ayants droit. Dans le cas où la recherche se révèle positive, il remet les biens ou la valeur de ceux-ci à leur propriétaire. Sinon, le reliquat de la vente des biens est remis à l'État au profit de l'ensemble des citoyens.

En 2012-2013, à la suite de ses efforts de recherche et du traitement des réclamations en provenance des ayants droit, Revenu Québec a remis une somme totalisant 15,6 millions de dollars, ce qui constitue une baisse de 21 % par rapport à l'an passé. Cette diminution s'explique par une baisse de la valeur des dossiers ayant fait l'objet d'une remise.

TABLEAU 8 Nombre de dossiers et montant des remises aux ayants droit

	2011-2012	2012-2013
Nombre de dossiers de successions non réclamées ayant fait l'objet d'une remise	89	79
Nombre de dossiers de produits financiers non réclamés ayant fait l'objet d'une réclamation par un propriétaire ou un ayant droit	8 112	8 344
Nombre de dossiers d'autres biens non réclamés ayant fait l'objet d'une remise	202	221
Montant total des sommes remises ¹	19 698 043 \$	15 594 000 \$

1. Ce montant exclut les remises à l'État et n'est pas audité.

REGISTRAIRE DES ENTREPRISES

Le Registraire des entreprises applique différentes lois régissant les entreprises et leurs activités. Ainsi, il contribue au développement et à la protection de la société québécoise en permettant à l'État de connaître sa population d'entreprises et aux citoyens de savoir avec qui ils font affaire lorsqu'ils transigent avec une entreprise et contre qui exercer leurs recours, le cas échéant.

Pour ce faire, le Registraire tient un registre public dans lequel il dépose les principales informations relatives aux entreprises constituées au Québec ou y exerçant des activités. Ces informations ont une valeur juridique. Le registre des entreprises est une banque d'information publique mise à la disposition de l'ensemble de la population et est accessible à l'adresse www.registreetreprises.gouv.qc.ca.

Sur demande, le Registraire fournit des regroupements d'informations, certifie des documents qu'il délivre ou atteste le statut des entreprises immatriculées au registre.



De plus, Services Québec offre une assistance à la clientèle du Registraire notamment en fournissant des renseignements généraux.

TABLEAU 9 Nombre et types d'entreprises immatriculées au registre des entreprises

Types d'entreprises	Immatriculations totales au 31 mars 2013	Nouvelles immatriculations au registre			Variation 2012-2013/2011-2012
		Exercice 2010-2011	Exercice 2011-2012	Exercice 2012-2013	
PERSONNES MORALES					
Sociétés par actions québécoises	384 576	25 556	28 739	30 190	5,0 %
Autres personnes morales commerciales	141 250	8 159	9 928	8 512	- 14,3 %
Personnes morales sans but lucratif	61 014	2 121	2 719	2 388	- 12,2 %
Coopératives	3 463	129	187	160	- 14,4 %
Autres (syndicat professionnel, etc.)	28 624	2 110	2 350	2 516	7,1 %
Total partiel	618 927	38 075	43 923	43 766	- 0,4 %
PERSONNES PHYSIQUES					
Personnes physiques	270 036	24 738	25 549	25 217	- 1,3 %
SOCIÉTÉS OU AUTRES GROUPEMENTS					
Sociétés	64 195	4 814	5 314	4 865	- 8,4 %
Associations	5 495	402	330	362	9,7 %
Autres (fiducies, etc.)	3 344	367	276	191	- 30,8 %
Total partiel	73 034	5 583	5 920	5 418	- 8,5 %
TOTAL	961 997	68 396	75 392	74 401	- 1,3 %



GOUVERNANCE

LA GOUVERNANCE DE L'AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

Le conseil d'administration a la responsabilité de superviser la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles de Revenu Québec. De plus, celui-ci est responsable de la réalisation de la mission, pour laquelle le président-directeur général exerce, à l'exclusion du conseil d'administration, les fonctions et les pouvoirs confiés au ministre.



FLORENT GAGNÉ

Administrateur de sociétés et consultant en politiques publiques

Membre indépendant

Président du conseil d'administration

Président du comité de gouvernance et d'éthique

Date de nomination au conseil d'administration : 1^{er} avril 2011

Date d'échéance du mandat : 31 mars 2016

M. Florent Gagné a été sous-ministre des Transports de 2003 à 2006. De 1998 à 2003, il a été directeur général de la Sûreté du Québec. Il a également été sous-ministre de la Sécurité publique de 1994 à 1998. Il avait antérieurement fait carrière au ministère des Affaires municipales de 1983 à 1994, dont il a été le sous-ministre à compter de 1989, ainsi qu'au ministère des Affaires intergouvernementales de 1973 à 1983 et à Statistique Canada de 1969 à 1973. M. Gagné est bachelier en sociologie et administrateur de sociétés certifié.

Au 31 mars 2013, M. Gagné siégeait également aux conseils d'administration d'IQ Immigrants Investisseurs inc., de l'Ordre des urbanistes du Québec et de l'Institut québécois d'affaires publiques. M. Gagné est membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec.

LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration de Revenu Québec est composé de 15 membres nommés par le gouvernement, dont le président-directeur général de Revenu Québec. Au 31 mars 2013, les membres du conseil d'administration en poste étaient les suivants :



PIERRE ROY

Administrateur

Membre indépendant

Vice-président du conseil d'administration

Président du comité des services aux particuliers et aux entreprises
Président par intérim du comité des technologies de l'information
(depuis le 17 décembre 2012)

Membre du comité des ressources humaines

Date de nomination au conseil d'administration : 1^{er} avril 2011

Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

M. Pierre Roy a été membre du conseil d'administration et président-directeur général de Services Québec de 2007 à 2010. De 2003 à 2007, il a été président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Il a également été sous-ministre de la Famille et de l'Enfance de 2001 à 2003 et secrétaire général associé au ministère du Conseil exécutif en 2001. Il a occupé différents postes au ministère de la Santé et des Services sociaux, dont celui de sous-ministre de 1999 à 2001, ainsi qu'au Secrétariat du Conseil du trésor, dont il a été le secrétaire de 1996 à 1999. Il a également travaillé au cabinet du ministre de l'Éducation de 1977 à 1980 et à l'Assemblée nationale du Québec en 1977. M. Roy est bachelier en sciences sociales (science politique) et administrateur de sociétés certifié.

Au 31 mars 2013, M. Roy siégeait également au conseil d'administration du Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches.



GILLES PAQUIN

Président-directeur général

Revenu Québec

Date de nomination au conseil d'administration : 19 septembre 2012

Date d'échéance du mandat : 18 septembre 2017

Détenteur d'une maîtrise en sciences économiques de l'Université du Québec à Montréal, M. Gilles Paquin a amorcé sa carrière au ministère des Finances¹ en 1988. Il y a exercé plusieurs fonctions dans les secteurs du développement économique, des politiques fiscales et des politiques budgétaires.

En 1999-2000, M. Paquin a agi en tant que consultant auprès de l'agence américaine d'aide au développement international (USAID). À ce titre, il a conseillé le ministère des Finances de l'Ukraine sur l'élaboration de ses politiques budgétaires et fiscales.

De retour au ministère des Finances en 2000, il a par la suite été nommé secrétaire associé du Conseil du trésor en 2003, secrétaire du Conseil du trésor en 2007, sous-ministre des Finances en août 2009 et secrétaire général et greffier du ministère du Conseil exécutif en août 2011.

1. Depuis le 19 septembre 2012, ce ministère s'appelle *ministère des Finances et de l'Économie* (MFE).

**CARMEN BERNIER**

Vice-doyenne – Faculté des sciences de l'administration

Université Laval

Membre indépendant

Membre du comité des technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 19 décembre 2012

Date d'échéance du mandat : 18 décembre 2015

M^{me} Carmen Bernier est vice-doyenne à l'enseignement et aux affaires étudiantes depuis juillet 2012 et professeure agrégée au Département de systèmes d'information organisationnels de la Faculté des sciences de l'administration (FSA) de l'Université Laval depuis juin 2010.

Auparavant, elle a mené une carrière à deux volets. Dans le domaine universitaire, à HEC Montréal (1990-1995 et 1999-2010), elle a occupé les postes de professeure et de directrice du service de l'enseignement des technologies de l'information (TI). Dans le domaine des technologies de l'information (1982-1984 et 1995-1999), elle a travaillé chez CGI à Montréal et à Toronto et occupé divers postes.

Au 31 mars 2013, M^{me} Bernier siégeait au conseil d'administration du Collège des administrateurs de sociétés et de la Société du festival choral, patrimonial et culturel de Saint-Michel-de-Bellechasse.

**CAROLE BOISVERT**

Administratrice

Membre indépendant

Membre du comité des technologies de l'information

Membre du comité de vérification

Date de nomination au conseil d'administration : 1^{er} avril 2011

Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

M^{me} Carole Boisvert a été sous-ministre adjointe des Finances et contrôleur des finances de 2004 à 2010. Elle a également travaillé au ministère du Revenu, où elle a occupé différents postes de direction de 1996 à 2004. De 1988 à 1996, elle a successivement travaillé dans le domaine financier, notamment en vérification chez Samson Bélar Deloitte et Touche, au Secrétariat du Conseil du trésor et au Vérificateur général du Québec. De 1998 à 1999, elle a été coordonnatrice provinciale de l'ensemble des activités d'enquête à la Société de l'assurance automobile du Québec. Elle a également travaillé à l'Hôtel-Dieu de Québec de 1974 à 1985. M^{me} Boisvert est bachelière en administration et fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

Au 31 mars 2013, M^{me} Boisvert siégeait également aux conseils d'administration de l'Institut national de la recherche scientifique et de la Société des établissements de plein air du Québec.

**MICHEL BOUCHARD**

Administrateur

Membre indépendant

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

Membre du comité des services aux particuliers et aux entreprises

Date de nomination au conseil d'administration : 6 octobre 2011

Date d'échéance du mandat : 5 octobre 2015

Depuis 2011, M. Michel Bouchard est président du conseil d'administration de l'organisme Éducaloi. Il a fait carrière au ministère de la Justice de 1978 à 2007, notamment à titre de substitut du procureur général et de substitut en chef. En 1988, il a été nommé sous-ministre associé responsable des affaires criminelles et pénales. En 1993, il a assumé les fonctions de sous-ministre de la Justice et de sous-procureur général du Québec. En 2003, il a été nommé sous-ministre délégué à la Justice du Canada et en 2007, il a réintégré le poste de sous-ministre de la Justice du Québec. De 1973 à 1978, il a exercé la profession d'avocat en cabinet privé chez Desjardins, Lacroix, Routhier et Bouchard. M. Bouchard est titulaire d'une licence en droit et est membre du Barreau du Québec.

**NICOLE BOURGET**

Vice-présidente aux services à l'organisation

Régie des rentes du Québec

Membre du comité des ressources humaines

Membre du comité des technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 1^{er} avril 2011

Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

Mme Nicole Bourget travaille à la Régie des rentes du Québec depuis 1998. Elle y occupe la fonction de vice-présidente depuis 2008. Elle a fait carrière au ministère du Revenu de 1997 à 1998, au ministère de la Justice en 1997, au Vérificateur général du Québec de 1989 à 1997, à la Société immobilière Trans-Québec en 1989 et chez Maheu Noiseux de 1986 à 1989. Mme Bourget est titulaire d'un baccalauréat en sciences comptables et d'une maîtrise en administration publique. Elle est administratrice de sociétés certifiée et membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

Au 31 mars 2013, Mme Bourget siégeait également au conseil d'administration de l'Institut d'administration publique de Québec.

**MARC GRANDISSON**

Sous-ministre adjoint au droit fiscal et aux politiques locales et autochtones

Ministère des Finances et de l'Économie

Membre du comité de vérification

Date de nomination au conseil d'administration : 21 novembre 2012

Date d'échéance du mandat : 20 novembre 2016

Détenteur d'un baccalauréat en droit de l'Université Laval, M. Marc Grandisson a amorcé sa carrière à Revenu Canada en 1988. En 1990, il a assumé les fonctions de conseiller à la législation au ministère des Affaires indiennes et du Nord. De 1991 à 2002, il a exercé diverses fonctions au ministère des Finances du Canada. En 2002, il s'est joint au ministère des Finances du Québec, où il a assumé plusieurs fonctions dans les secteurs des politiques locales et autochtones et des relations intergouvernementales. Depuis 2012, il a occupé les fonctions de sous-ministre adjoint au droit fiscal et aux politiques locales et autochtones. M. Grandisson est membre du Barreau du Québec.

**BRIGITTE GUAY**

Sous-ministre adjointe à la formation professionnelle et technique et à la formation continue

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Membre du comité de vérification

Date de nomination au conseil d'administration : 1^{er} avril 2011

Date d'échéance du mandat : 31 mars 2014

M^{me} Brigitte Guay travaille au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport depuis 2008. Elle y occupe d'ailleurs la fonction de sous-ministre adjointe depuis 2009. Elle a occupé différents postes de direction au Secrétariat du Conseil du trésor de 2003 à 2008, au ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche en 2003 et à la Société de l'assurance automobile du Québec de 2002 à 2003. Elle a aussi travaillé au ministère de l'Emploi et de la Sécurité sociale de 2001 à 2002 et au ministère des Finances de 1990 à 2001. M^{me} Guay est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

**W. ROBERT LAURIER**

Consultant en gestion des affaires

W. Robert Laurier, consultant

Membre indépendant

Président du comité de vérification

Membre du comité des services aux particuliers et aux entreprises

Date de nomination au conseil d'administration : 1^{er} avril 2011

Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

M. W. Robert Laurier a fondé son cabinet de consultation en 2011. Auparavant, il a été conseiller chez Alpha 1 Conseil inc. de 2007 à 2011, chez RSM Richter inc. de 2002 à 2007 et à l'École des hautes études commerciales de Montréal de 2001 à 2002. Il a également été président-directeur général des Systèmes médicaux LMS (Canada) Itée de 1998 à 2001. De 1967 à 1998, il a fait carrière chez Arthur Andersen & cie, notamment à titre d'associé directeur du cabinet de Montréal durant 10 années. M. Laurier est bachelier en sciences commerciales et fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

Au 31 mars 2013, M. Laurier siégeait également aux conseils d'administration de l'Institut national de santé publique du Québec et de l'Institut de recherche clinique de Montréal. Il était aussi membre du comité de discipline de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

**MONIQUE LECLAIR**

Administratrice

Membre indépendant

Présidente du comité des ressources humaines

Date de nomination au conseil d'administration : 1^{er} avril 2011

Date d'échéance du mandat : 31 mars 2014

Mme Monique Leclair a été sous-commissaire à l'Agence du revenu du Canada pour les régions du Québec de 2005 à 2010. Elle a aussi été sous-ministre adjointe aux politiques à l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec de 2004 à 2005. De 1996 à 2004, elle a été directrice générale pour les régions du Québec à Citoyenneté et Immigration Canada. Elle a occupé différents postes de direction à Revenu Canada de 1980 à 1996. Mme Leclair est titulaire d'un baccalauréat ès sciences.

**HÉLÈNE LEE-GOSSELIN**

Titulaire de la Chaire Claire-Bon enfant – Femmes, savoirs et sociétés

Professeure titulaire au Département de management

Université Laval

Membre indépendant

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

Date de nomination au conseil d'administration : 1^{er} avril 2011

Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

M^{me} Hélène Lee-Gosselin fait carrière à l'Université Laval depuis 1981, principalement comme professeure au Département de management. Elle est titulaire de la Chaire Claire-Bon enfant – Femmes, savoirs et sociétés depuis 2010. M^{me} Lee-Gosselin est titulaire d'un baccalauréat et d'une maîtrise en sciences sociales (relations industrielles) ainsi que d'un doctorat en psychologie organisationnelle et est administratrice de sociétés certifiée.

Au 31 mars 2013, M^{me} Lee-Gosselin siégeait également aux conseils d'administration de la Société du Palais Montcalm et de la caisse populaire de l'Université Laval. De plus, elle présidait le conseil d'éthique et de déontologie de la Fédération des caisses populaires Desjardins.

**KARIN MARKS**

Administratrice

Membre indépendant

Membre du comité des ressources humaines

Membre du comité des services aux particuliers et aux entreprises

Date de nomination au conseil d'administration : 1^{er} avril 2011

Date d'échéance du mandat : 31 mars 2014

M^{me} Karin Marks a été présidente de l'arrondissement de Westmount de 1991 à 2005 et maire de la ville de Westmount ainsi que vice-présidente de l'agglomération de Montréal et membre du conseil d'administration de la Société de transports de Montréal (STM) de 2005 à 2009. Elle a également été présidente de l'entreprise Kasumi de 1989 à 1996 et occupé des postes de direction au Centre québécois de productivité du vêtement de 1983 à 1987 et au Collège LaSalle de 1980 à 1982. M^{me} Marks est titulaire d'une maîtrise en éducation.

Au 31 mars 2013, M^{me} Marks siégeait également aux conseils d'administration du Collège Dawson et de la bibliothèque Atwater. M^{me} Marks est membre du comité de gouvernance et d'éthique du conseil d'administration de la STM.

**DENISE MARTIN**

Administratrice

Membre indépendant

Membre du comité des technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 1^{er} avril 2011

Date d'échéance du mandat : 31 mars 2014

M^{me} Denise Martin a été vice-présidente et directrice générale de McMahon distributeur pharmaceutique inc. de 1989 à 2009. De 1982 à 1991, elle a travaillé chez Métro Richelieu inc., notamment à titre de vice-présidente de 1986 à 1991. Elle a été chef adjointe de cabinet du ministre des Affaires municipales de 1981 à 1982 ainsi que chef de cabinet du ministre des Consommateurs, des Coopératives et des Institutions financières de 1980 à 1981 et du ministre du Travail et de la Main-d'œuvre de 1978 à 1980. Elle a également été professeure à l'École des hautes études commerciales de Montréal de 1974 à 1978. M^{me} Martin est titulaire d'un baccalauréat spécialisé en informatique, d'une maîtrise en informatique et en recherche opérationnelle et d'une maîtrise en administration des affaires.

Au 31 mars 2013, M^{me} Martin siégeait également au conseil d'administration du Fonds de solidarité FTQ.

**LISE VERREAULT**

Sous-ministre associée au Bureau de programme pour l'informatisation du réseau de la santé et des services sociaux

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Date de nomination au conseil d'administration : 19 décembre 2012

Date d'échéance du mandat : 18 décembre 2016

M^{me} Lise Verreault est responsable du Bureau de programme pour l'informatisation du réseau de la santé et des services sociaux depuis 2011. Avant d'occuper ce poste, elle a été sous-ministre adjointe (2007-2010) et sous-ministre associée (2010-2011).

Lorsque M^{me} Verreault s'est jointe au gouvernement du Québec, elle possédait 20 ans d'expérience en gestion acquise dans le secteur des soins de santé. Elle est titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires et d'une maîtrise en gestion et développement des organisations de l'Université Laval.

Au 31 mars 2013, M^{me} Verreault siégeait au conseil d'administration du Centre de services partagés du Québec et d'Inforoute Santé du Canada.



LE RÔLE ET LES RÉALISATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration a pour rôle d'établir les orientations stratégiques et de veiller à la performance de Revenu Québec en supervisant son administration en matière de gestion des ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles.

Dans l'exercice de son mandat de supervision de l'administration de Revenu Québec, le conseil a adopté différentes politiques pour assurer une saine gestion de l'organisation. Il s'agit notamment de la *Politique de divulgation financière* et de la *Politique encadrant la gestion en ressources financières*.

Au cours de l'exercice 2012-2013, le conseil a notamment approuvé les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2012 ainsi que le *Rapport annuel de gestion 2011-2012*. Il a fait de même pour le budget de l'exercice financier 2012-2013 et le Plan de l'effectif. Le conseil a procédé à l'examen et à l'approbation du Plan triennal des immobilisations 2012-2015, volets des ressources informationnelles, matérielles et immobilières ainsi que du Plan d'investissements en ressources informationnelles 2012-2013. De plus, le conseil a approuvé certains projets majeurs conformément au processus d'autorisation qu'il a adopté, dont le projet de système de gestion intégrée en ressources humaines.

À l'égard des services à la clientèle, le conseil a approuvé les normes de service 2012-2013 de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* ainsi que des plans d'amélioration des services et de simplification des démarches de la clientèle.

Le conseil a procédé à l'analyse et à l'évaluation des risques majeurs et a approuvé une cartographie des risques. Concernant le domaine des ressources humaines, il s'est doté d'un plan directeur et d'une politique-cadre. Cette politique constitue la pierre d'assise de la stratégie globale en ressources humaines, puisqu'elle permettra d'orienter l'ensemble des politiques et des directives en matière de gestion des ressources humaines et d'assurer leur simplification et leur adaptation à la nouvelle réalité de Revenu Québec depuis sa transformation en agence.

Enfin, les membres ont approuvé la démarche d'évaluation du fonctionnement du conseil, des membres du conseil, des comités du conseil, du président du conseil et des présidents des comités ainsi que le programme de formation continue et de perfectionnement des administrateurs.

« LE CONSEIL D'ADMINISTRATION A ADOPTÉ, EN 2012-2013, DIFFÉRENTS PLANS ET POLITIQUES POUR ASSURER UNE SAINTE GESTION DE L'ORGANISATION. »

M. Florent Gagné, président du conseil d'administration



LES COMITÉS PERMANENTS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les comités permanents ont pour rôle principal de formuler des recommandations au conseil d'administration de Revenu Québec dans leur domaine d'intérêt respectif. Le mandat et un sommaire des travaux de ces comités pour 2012-2013 sont présentés dans les paragraphes ci-dessous.

LE COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Le comité de gouvernance et d'éthique a pour mandat de formuler des recommandations sur toute question relative à la composition et au fonctionnement du conseil d'administration et de ses comités et, de manière plus générale, de s'assurer que la gouvernance de Revenu Québec et le comportement des membres du conseil répondent à de hauts standards de transparence, d'intégrité et d'efficacité dans le respect des valeurs organisationnelles et sociétales.

En 2012-2013, le comité de gouvernance et d'éthique a tenu trois séances. Il a notamment élaboré et recommandé au conseil un programme d'accueil et de formation continue des membres du conseil. Il a aussi analysé et soumis au conseil le profil de compétences et d'expérience pour la nomination de ses membres.

De plus, le diagnostic éthique à Revenu Québec a été abordé par les membres de ce comité.

LE COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Le comité des ressources humaines a pour mandat d'examiner les enjeux, les orientations, les stratégies et les pratiques générales de Revenu Québec en matière de gestion des ressources humaines et de formuler des recommandations au conseil d'administration.

En 2012-2013, le comité des ressources humaines a tenu six séances. Il a élaboré et recommandé au conseil d'administration le *Profil de compétences et d'expérience pour la nomination du président du conseil d'administration*, le *Profil de compétences et d'expérience pour la nomination et critères d'évaluation du président-directeur général* et les *Profils de compétences recherchées pour les cadres*. Il a aussi analysé et recommandé au conseil le Plan de l'effectif de l'organisation.

De plus, le comité a effectué un suivi du Plan de gestion des risques et de l'efficacité des contrôles internes en ressources humaines. Il a également effectué un suivi de la politique de recrutement. Enfin, il a continué ses travaux sur les dossiers de la stratégie globale en ressources humaines. À cet effet, il a recommandé au conseil d'administration l'approbation d'un plan d'action sur la revue de la classification ainsi que l'approbation d'un plan directeur et d'une politique-cadre.

LE COMITÉ DES SERVICES AUX PARTICULIERS ET AUX ENTREPRISES

Le mandat du comité des services aux particuliers et aux entreprises consiste à analyser et à recommander au conseil d'administration des orientations en matière de services aux particuliers et aux entreprises.

En 2012-2013, le comité des services aux particuliers et aux entreprises a tenu six rencontres. Il s'est principalement penché sur la nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises ainsi que sur les plans d'amélioration des services et de simplification des démarches de la clientèle, qu'il a analysés et dont il a recommandé l'approbation au conseil d'administration.

De plus, le comité a examiné les mécanismes de gestion des plaintes et les résultats des sondages de satisfaction de la clientèle à l'égard de Revenu Québec.

LE COMITÉ DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Le mandat du comité des technologies de l'information consiste à évaluer les projets relatifs aux ressources informationnelles, y compris les objectifs visés, dont



ceux se rapportant aux besoins organisationnels, les caractéristiques fonctionnelles, organisationnelles et techniques, les risques, les aspects financiers, les bénéfices ainsi que les recommandations soumises à l'approbation du conseil d'administration. Il a également pour mandat de faire le suivi de ces projets.

En 2012-2013, le comité des technologies de l'information a tenu neuf rencontres. Il s'est principalement penché sur le Plan d'investissements en ressources informationnelles 2012-2013. Il en a fait l'examen et a donné des recommandations au conseil d'administration à son égard et à l'égard des projets qui y sont prévus selon le processus d'autorisation établi. Ce dernier a aussi examiné les répercussions financières des immobilisations en ressources informationnelles prévues dans le plan d'investissements.

Le comité a accordé une importance primordiale à l'examen des risques dans les projets qui lui ont été présentés et à la validité des estimations financières. Il a aussi porté une attention particulière aux bénéfices possibles afin d'en permettre un suivi adéquat à la suite de l'implantation des projets. Il a également examiné la *Politique sur la gestion des services de l'infrastructure technologique*.

LE COMITÉ DE VÉRIFICATION

Le comité de vérification est chargé de s'assurer que Revenu Québec a adopté des pratiques de saine gouvernance, plus particulièrement en matière de contrôles internes, de communication d'information financière, de gestion des risques, d'optimisation des ressources, d'évaluation des programmes, de respect des lois et des politiques et de vérification interne. Il fait les recommandations conséquentes en ces matières au conseil d'administration et se penche sur tout autre sujet que ce dernier peut lui soumettre. Il effectue également le suivi des activités en évaluation des programmes et en vérification interne.

En 2012-2013, le comité de vérification a tenu sept séances. Il a notamment examiné les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2012 et en a recommandé l'approbation au conseil d'administration. Il a fait de même pour le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* ainsi que pour le *budget 2012-2013* et le *Plan de l'effectif*. Il a également procédé à l'analyse et à l'évaluation des risques majeurs et a recommandé au conseil d'administration l'approbation de la *Cartographie des risques majeurs*. De plus, il a effectué un suivi des travaux sur la gestion des risques ainsi que des travaux sur l'évaluation de l'intégrité des contrôles internes et de la divulgation de l'information.

Le comité a aussi rencontré les représentants du Vérificateur général du Québec pour discuter de différents sujets, dont le plan d'audit de l'exercice se terminant le 31 mars 2013. Le comité a également pris connaissance de la directive *Capitalisation et comptabilisation des immobilisations* et de la directive *Gestion des bénéfices pour les projets d'investissements en ressources informationnelles (RI)*.

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE À L'INTENTION DES ADMINISTRATEURS

Conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, les membres du conseil d'administration ont approuvé un code d'éthique et de déontologie qui leur est applicable. Le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs se trouve à l'annexe 1 et est accessible au public à l'adresse www.revenuquebec.ca.

Au cours de cette année, aucun manquement déontologique n'a été constaté de la part des membres du conseil d'administration.



L'ASSIDUITÉ DES MEMBRES AUX SÉANCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DES COMITÉS

	Conseil d'administration	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité des ressources humaines	Comité des services aux particuliers et aux entreprises	Comité des technologies de l'information	Comité de vérification
Florent Gagné ¹	10/10	3/3				
Pierre Roy ¹	9/10		5/6	6/6	3/3	
Carole Boisvert ¹	6/10				5/9	6/7
Michel Bouchard ¹	9/10	3/3		6/6		
Nicole Bourget ¹	9/10		5/6		9/9	
Brigitte Guay ¹	7/10					5/7
W. Robert Laurier	10/10			6/6		7/7
Monique Leclair	9/10		6/6			
Hélène Lee-Gosselin	9/10	3/3				
Karin Marks ¹	10/10		6/6	6/6		
Denise Martin	8/10				9/9	
Membre nommé le 19 septembre 2012						
Gilles Paquin ¹		5/5				
Membre nommé le 21 novembre 2012						
Marc Grandisson ¹		4/4				1/1
Membre nommé le 19 décembre 2012						
Carmen Bernier		2/3			1/2	
Membre nommé le 19 décembre 2012						
Lise Verreault ¹		2/3				
Membre sortant le 3 septembre 2012						
Josée Morin		3/3				2/3
Membre sortant le 18 septembre 2012						
Jean St-Gelais		3/5				
Membre sortant le 12 octobre 2012						
Christiane Beauchemin	6/6		1/1			
Membre sortant le 16 décembre 2012						
Lyne Bouchard	7/7				6/6	

1. En vertu de l'article 194 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, la rémunération d'un retraité du secteur public nommé membre du conseil d'administration est réduite d'un montant équivalant à la moitié de la rente de retraite qu'il reçoit de ce secteur; cette déduction s'applique sur toute rémunération, y compris à celle fixée par séance. Au 31 mars 2013, cinq administrateurs étaient visés par cette disposition.
2. Les administrateurs nommés en vertu de l'article 14 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec ainsi que le président-directeur général ne reçoivent aucune rémunération pour siéger au conseil d'administration de Revenu Québec. Au 31 mars 2013, cinq administrateurs étaient visés par cette disposition, y compris le président-directeur général.

TABLEAU 10 Rémunération des membres du conseil d'administration du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

	Rémunération annuelle de base	Rémunération par présence aux séances du CA ou d'un de ses comités	Présidence d'un des comités
Président du conseil d'administration	17 451 \$	818 \$	3 272 \$
Autres membres	8 725 \$	545 \$	3 272 \$

Source : Article 194 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, RLRQ, c. A-7.003.

16

COMPTOIRS DE SERVICE

répartis dans

13

VILLES DU QUÉBEC

et d'un bureau situé à Toronto

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La structure organisationnelle de Revenu Québec comprend au total huit directions générales dont les actions sont complémentaires. Il s'agit de

- la Direction générale des particuliers;
- la Direction générale des entreprises;
- la Direction générale du recouvrement;
- la Direction générale de la législation et du registraire des entreprises;
- la Direction générale du traitement et des technologies;
- la Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche;
- la Direction générale des ressources humaines;
- la Direction générale du traitement des plaintes et de l'éthique.

L'organigramme est présenté à la page suivante.

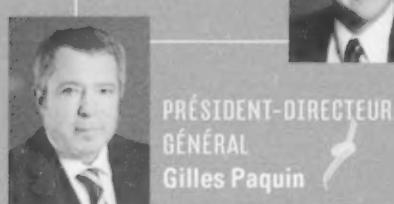
Revenu Québec offre des services à la population québécoise par l'intermédiaire de 16 comptoirs de service répartis dans 13 villes du Québec et d'un bureau situé à Toronto. De plus, le personnel du centre d'assistance aux services à la clientèle répond aux questions relatives aux services en ligne à partir de Chandler et de Shawinigan.



ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2013



PRÉSIDENT DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION
Florent Gagné



DIRECTION GÉNÉRALE
DES PARTICULIERS

Hajib Amaci
Vice-président
et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE
DES ENTREPRISES

Carole Imbeault
Vice-présidente
et directrice générale

DIRECTION GÉNÉRALE
DU RECOUVREMENT

François T. Tremblay
Vice-président
et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE
DE LA LÉGISLATION ET
DU REGISTRAIRE DES
ENTREPRISES

René Martineau
Vice-président et directeur
général

DIRECTION GÉNÉRALE
DU TRAITEMENT
ET DES TECHNOLOGIES

Patrice Alain
Vice-président
et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE
DE LA PLANIFICATION,
DE L'ADMINISTRATION
ET DE LA RECHERCHE

Daniel Prud'homme
Vice-président
et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE
DES RESSOURCES
HUMAINES

Line Paulin
Vice-présidente
et directrice générale

DIRECTION GÉNÉRALE
DU TRAITEMENT
DES PLAINTES ET
DE L'ÉTHIQUE

Josée Morin
Vice-présidente
et directrice générale



UNE GRANDE IMPORTANCE
EST ACCORDÉE À LA
SIMPLIFICATION DES
DÉMARCHES DES
PARTICULIERS, DES
ENTREPRISES ET DE LEURS
REPRÉSENTANTS.





RESSOURCES

RESSOURCES HUMAINES

La réalisation de la mission de Revenu Québec est possible grâce au travail accompli par ses employés. L'engagement et la compétence des ressources humaines de l'organisation, qui veillent à assurer la qualité des services offerts à la clientèle, favorisent une participation juste au financement des services publics.

Cette section présente la répartition du personnel au sein de Revenu Québec selon la catégorie d'emploi et les secteurs d'activité.

PERSONNEL RÉGULIER ET OCCASIONNEL

Au 31 mars 2013, Revenu Québec comptait un total de 12 370 employés, dont 9 607 employés réguliers et 2 763 employés occasionnels. À ce nombre s'ajoutaient 472 étudiants et stagiaires rémunérés.

TABLEAU 11 Personnel en poste par catégories d'emploi au 31 mars 2013

Catégories d'emploi	2010-2011	2011-2012	2012-2013
PERSONNEL RÉGULIER			
Cadres ¹	499	554	623
Professionnels ²	3 298	3 657	4 015
Techniciens	3 594	3 689	3 844
Employés de bureau	1 351	1 236	1 112
Ouvriers	10	12	13
Total	8 752	9 148	9 607
PERSONNEL OCCASIONNEL			
Cadres ¹	6	6	5
Professionnels	220	431	532
Techniciens	801	1 282	1 169
Employés de bureau	1 177	1 218	1 047
Ouvriers	10	9	10
Total	2 214	2 946	2 763
Total du personnel régulier et occasionnel	10 966	12 094	12 370
ÉTUDIANTS ET STAGIAIRES RÉMUNÉRÉS			
	328	426	472

1. Inclut la haute direction et les cadres juridiques.

2. Inclut les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Le renouvellement des effectifs, requis en grande partie en raison des départs à la retraite, est un enjeu important pour Revenu Québec. En 2012-2013, 308 employés réguliers de l'organisation ont pris leur retraite.

TABLEAU 12 Nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite par grandes catégories d'emploi

Année financière	Cadres ¹	Professionnels ²	Fonctionnaires ³	Total
2010-2011	33	85	225	343
2011-2012	31	84	198	313
2012-2013	40	79	189	308

1. Inclut la haute direction et les cadres juridiques.

2. Inclut les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

3. Inclut les techniciens, les employés de bureau et les ouvriers.



RESSOURCES FINANCIÈRES

TABLEAU 13 Sommaire des variations par rapport aux revenus et aux dépenses

(En milliers de dollars)	Budget	Revenus/ Dépenses	Revenus/ Dépenses	Variation entre revenus/dépenses	
	2012-2013	2012-2013	2011-2012	2012-2013 et 2011-2012	
REVENUS					
Contributions du Fonds relatif à l'administration fiscale	740 323	740 323	776 688	-36 365	-4,7 %
Tarification fiscale	59 450	60 785	60 154	631	1,0 %
Tarification alimentaire et contributions du gouvernement du Canada	1 469	1 794	1 800	-6	-0,3 %
Tarification de services au gouvernement du Canada	144 985	146 491	146 758	-267	-0,2 %
Honoraires pour l'administration des biens non réclamés	3 600	9 100	6 545	2 555	39,0 %
Tarification de services à des ministères et organismes provinciaux	47 663	46 966	46 589	377	0,8 %
Autres revenus	0	1 590	6 181	-4 591	-74,3 %
Total des revenus	997 490	1 007 049	1 044 715	-37 666	-3,6 %
DÉPENSES					
Traitements et avantages sociaux	693 541	704 178	654 155	50 023	7,6 %
Fonctionnement	238 449	226 358	209 537	16 821	8,0 %
Amortissement des immobilisations corporelles	83 137	86 651	75 422	11 229	14,9 %
Transferts	2 363	4 330	50 849	-46 519	-91,5 %
Total des dépenses	1 017 490	1 021 517	989 963	31 554	3,2 %
EXCÉDENT	-20 000	-14 468	54 752	-69 220	-126,4 %

Revenu Québec finance ses activités principalement par les revenus provenant du Fonds relatif à l'administration fiscale. Des revenus administratifs liés à sa mission contribuent également à son financement. Ils proviennent

- de la tarification de services au gouvernement du Canada;
- de la tarification fiscale;
- des honoraires pour l'administration des biens non réclamés;
- de la tarification alimentaire et des contributions du gouvernement du Canada.

Revenu Québec tire également des revenus de tarification des services qu'il offre, notamment en matière de perception et de redistribution de fonds à d'autres ministères et organismes, de développement informatique et d'envoi massif. Ces services sont offerts, entre autres, à la Régie des rentes du Québec, à la Régie de l'assurance maladie du Québec, à la Commission des normes du travail, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail, au Conseil de gestion de l'assurance parentale, au Fonds de l'assurance médicaments, à la Société de l'assurance automobile du Québec, à Services Québec et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.



REVENUS 2012-2013 ET EXERCICE PRÉCÉDENT

Les revenus de 2012-2013 se sont élevés à 1 007 millions de dollars. Ces revenus sont moindres de 37,7 millions de dollars que ceux de l'année précédente. Cet écart s'explique principalement par une baisse des revenus des contributions du Fonds relatif à l'administration fiscale (FRAF) de 36,4 millions de dollars. Celle-ci se traduit notamment par la fin du programme de subventions aux restaurateurs.

Les « Autres revenus » sont moindres de 4,6 millions de dollars en raison d'un changement de source de revenus en ce qui a trait aux intérêts.

Enfin, l'augmentation des revenus d'honoraires pour l'administration des biens non réclamés de 2,6 millions de dollars est attribuable à des efforts supplémentaires permettant d'accélérer le traitement des dossiers.

DÉPENSES 2012-2013 ET EXERCICE PRÉCÉDENT

Les dépenses totales se sont élevées à 1 021,5 millions de dollars. La différence de 31,5 millions de dollars avec l'exercice précédent s'explique principalement par

- une augmentation des dépenses de traitement et avantages sociaux de 50 millions de dollars attribuable à la croissance des effectifs prévue dans le cadre du Plan de retour à l'équilibre budgétaire, à la majoration des échelles de traitement prévue aux conventions collectives auxquelles s'ajoute la clause économique de 0,5 % ainsi qu'à la nouvelle classification de certains corps d'emploi;
- une augmentation des dépenses de fonctionnement de 16,8 millions de dollars qui s'explique par une nouvelle entente avec l'Agence du revenu du Canada relativement à la perception des taxes des institutions financières désignées particulières (IFDP) et à une hausse liée à l'entretien des systèmes informatiques;

- une augmentation de la dépense d'amortissement de 11,2 millions de dollars attribuable à la livraison de projets majeurs à Revenu Québec pour la mise à niveau des systèmes informatiques;
- une diminution des dépenses de transferts de 46,5 millions de dollars attribuable à la fin du programme de subventions aux restaurateurs.

EFFECTIF UTILISÉ PAR SECTEURS D'ACTIVITÉ

Pour l'exercice 2012-2013, Revenu Québec a utilisé 11 209 équivalents temps complet (ETC). Le graphique suivant présente l'effectif utilisé réparti par secteurs d'activité.

GRAPHIQUE 1 Répartition des ETC par secteurs d'activité pour l'exercice 2012-2013

	Recours et législation	430
	Activités non fiscales	721
	Soutien opérationnel et administration centrale	979
	Traitement	1 327
	Service à la clientèle	1 412
	Technologie de l'information	1 449
	Contrôle fiscal et perception	4 891

COMPENSATION FINANCIÈRE POUR L'ADMINISTRATION DE LA TPS/TVH

Depuis 1992, Revenu Québec administre la TPS/TVH sur le territoire québécois pour le compte du gouvernement du Canada. En plus du fait que l'application de la TPS/TVH et de la TVQ s'en trouve



facilitée et que les coûts liés à cette administration sont réduits, les dédoublements de formalités pour les mandataires sont évités. L'entente entre les deux gouvernements prévoit qu'ils se partagent, en parts égales, les coûts de l'administration de la TVQ et de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

Le tableau 14 présente les diverses composantes du calcul de la compensation financière que le gouvernement du Canada accorde pour l'administration de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

TABLEAU 14 Compensation financière – TPS/TVH

	2011-2012	2012-2013
Années-personnes (TPS/TVH seulement)	1 679	1 781
Compensation financière (en milliers de dollars)	141 897	141 637
Mandataires inscrits au fichier de la TPS/TVH au 31 mars ¹	628 720	632 649

1. Les données sur les mandataires inscrits proviennent des fichiers de l'Agence du revenu du Canada.

L'Entente intégrée globale de coordination fiscale signée le 28 mars 2012 par les gouvernements du Canada et du Québec prévoit que l'ARC et Revenu Québec procéderont conjointement à un examen du coût que l'ARC engagerait pour administrer la TPS/TVH au Québec. Le coût ainsi défini représentera la nouvelle limite maximale de la compensation que l'ARC versera annuellement à Revenu Québec pour administrer la TPS/TVH au Québec à compter du 1^{er} janvier 2013. En l'absence d'une entente sur le calcul du plafond de compensation annuelle, les parties ont convenu d'utiliser le calcul du plafond maximal de compensation annuelle de 2011-2012 pour 2012-2013. En 2012-2013, le versement de la compensation financière a été fixé à 141,6 millions de dollars par rapport à 141,9 millions de dollars pour l'exercice précédent. Cette légère diminution de 0,3 million de dollars s'explique par la facturation de rétroactions salariales en 2011-2012.

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Les ressources informationnelles (RI) occupent une place importante dans l'organisation, comme en témoignent les résultats obtenus en 2012-2013 : près de 19 millions de visites du site Internet et quelque 43 millions de transactions effectuées par voie électronique. Les RI répondent, notamment, à certaines préoccupations majeures de Revenu Québec, telles que l'amélioration des services à la clientèle, la protection des renseignements confidentiels et la sécurité de l'information.

En matière d'amélioration des services à la clientèle, Revenu Québec a réalisé plusieurs avancées technologiques pour combler les attentes et optimiser le service à la clientèle. Ainsi, l'infrastructure téléphonique de l'organisation a été revue afin d'accroître la capacité des centres d'appel et de réduire le temps de réponse à la clientèle par la synchronisation des appels et des écrans d'ordinateurs. L'employé du service à la clientèle de Revenu Québec qui prend un appel voit ainsi apparaître le dossier de son interlocuteur sans avoir à effectuer une recherche.

De plus, toujours pour répondre aux attentes de notre clientèle en ce qui a trait aux modes de paiement proposés et favoriser la récupération des créances fiscales, une solution entièrement automatisée est désormais offerte. Elle permet aux contribuables de soumettre en ligne une proposition d'entente de paiement par débits préautorisés pour s'acquitter de leurs dettes fiscales.



Les performances technologiques de Revenu Québec lui permettent également de relever les défis relatifs à la croissance continue des déclarations faites par voie électronique. La réception de ces déclarations profite du rapatriement d'une infrastructure stable et robuste, limitant ainsi les délais de traitement de ces déclarations. Cette stratégie a permis aux contribuables de tirer parti d'un service amélioré et a permis à Revenu Québec d'absorber l'augmentation massive de l'utilisation des services en ligne.

Enfin, la protection des renseignements confidentiels est une préoccupation majeure de l'organisation à laquelle contribuent fortement les ressources informationnelles. Revenu Québec s'illustre d'ailleurs à titre de collaborateur privilégié au sein du réseau d'alerte gouvernemental².

Un mécanisme rigoureux de gouvernance des ressources informationnelles, conforme aux exigences édictées par la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement, a été mis en place pour soutenir la volonté de l'organisation d'accroître la qualité de ses services, d'optimiser ses investissements et d'en assurer une gestion adéquate et transparente, ce qui a permis à Revenu Québec de mener à bien certaines des réalisations présentées ci-dessus. L'organisation s'inspire des meilleures pratiques en ressources informationnelles, appuyées d'une fonction d'architecture d'entreprise, et intègre des outils de gestion de portefeuille de projets et d'investissements en la matière. Ainsi, pour opérer ses choix stratégiques, Revenu Québec se dote à la fois d'une vision d'affaires organisationnelle, de modèles cibles et de processus formalisés, de telle sorte que les investissements planifiés concordent avec la vision et les orientations établies.

2. Il s'agit du réseau CERT/AQ (composé de deux acronymes : *CERT*, qui correspond à « Computer Emergency Response Team », symbolisant les CERT de grande envergure, dont le CERT/CC de l'Université Carnegie Mellon à Pittsburg, qui est le premier à avoir été créé en 1988, et *AQ*, qui correspond à « administration québécoise »).

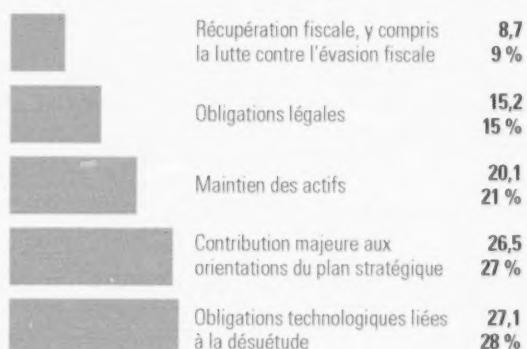
Pour 2012-2013, les débours relatifs aux ressources informationnelles s'élèvent à 241,5 millions de dollars. Le graphique 2 illustre la répartition de cette somme selon différentes catégories.

GRAPHIQUE 2 Répartition des débours réels en ressources informationnelles pour 2012-2013
(en millions de dollars)



Les investissements consacrés aux ressources informationnelles représentent 40 % du montant global investi. Le graphique 3 illustre la répartition de ces investissements.

GRAPHIQUE 3 Répartition des investissements en ressources informationnelles pour 2012-2013
(en millions de dollars)





PARTIE 2

LA PERFORMANCE DE REVENU QUÉBEC
EN CE QUI A TRAIT AUX OBJECTIFS
STRATÉGIQUES POURSUIVIS



La présente partie fait état des résultats obtenus en ce qui a trait aux orientations et aux objectifs inscrits au *Plan stratégique 2012-2016* de Revenu Québec. Ce plan s'articule autour de deux grands enjeux :

- l'équité fiscale;
- l'efficacité.

ENJEU 1	ÉQUITÉ FISCALE	
ORIENTATION 1.1	Offrir des services de qualité pour favoriser le respect volontaire des obligations fiscales.	
OBJECTIF 1.1.1	Développer une relation positive avec la clientèle.	
Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Atteindre un taux optimal de satisfaction de la clientèle.	Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services.	<ul style="list-style-type: none">– Particuliers : 86,9 %.– Entreprises : Résultats disponibles en 2013.
Avoir adopté une nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises et atteindre les objectifs qu'elle contient.	Adoption d'une nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises et suivi de l'atteinte des objectifs.	<ul style="list-style-type: none">– Le 28 février 2013, le conseil d'administration de Revenu Québec a adopté la nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises. Cette nouvelle déclaration est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2013.

Depuis 2000, Revenu Québec réalise un sondage auprès du grand public sur les attentes et la satisfaction des utilisateurs de ses services approximativement tous les trois ans. Il faut cependant noter que depuis 2012, le sondage est réalisé annuellement en alternance auprès de la clientèle des particuliers et de celle des entreprises. De plus, l'échelle de mesure du sondage réalisé auprès des particuliers en 2012 a été modifiée afin de permettre une meilleure analyse de l'évolution future de la satisfaction. Puisque le dernier sondage auprès des entreprises a été réalisé en 2010 avec l'ancienne échelle de mesure, les résultats obtenus auprès de cette clientèle en 2010 et ceux obtenus en 2012 auprès des particuliers ne peuvent pas être comparés. Les résultats obtenus auprès des deux clientèles pourront être comparés lorsque les résultats du sondage 2013 réalisé auprès des entreprises seront disponibles.

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* présente les engagements de Revenu Québec en matière de qualité des services offerts à ses clientèles. Ces engagements se traduisent par des normes de service. En 2012-2013, Revenu Québec a atteint ou dépassé les 19 normes qu'il s'était fixées; les résultats sont présentés dans le tableau suivant³.

3. Selon la méthodologie adoptée par Revenu Québec pour évaluer la performance organisationnelle, la cible est considérée comme atteinte lorsque le résultat n'est pas inférieur à plus de 5 points de pourcentage par rapport à la cible si celle-ci est supérieure à 90 % et si le résultat n'est pas inférieur à plus de 3 points de pourcentage si la cible est de moins de 90 %.



TABLEAU 15 Résultats des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
OBJECTIFS GÉNÉRAUX			
Mettre à votre disposition des services en ligne accessibles en tout temps			
Cible	98,0 %	98,0 %	98,0 %
Résultat	96,8 %	97,5 %	97,8 %
Lorsque votre demande d'information générale est transmise par courriel, vous répondre dans un délai de 2 jours			
Cible	75,0 %	80,0 %	85,0 %
Résultat	82,5 %	87,5 %	90,4 %
Nombre total de courriels de demandes d'informations générales traités	11 802	19 479	16 627
Répondre à votre appel téléphonique dans un délai de 2 minutes			
Cible	80,0 %	80,0 %	80,0 %
Résultat	79,3 %	80,5 %	81,5 %
Nombre d'appels	4 357 362	4 877 253	4 796 713
Donner suite à votre correspondance dans un délai de 35 jours			
Cible	65,0 %	70,0 %	75,0 %
Résultat	78,6 %	74,7 %	82,2 %
Nombre total de correspondances traitées	682 708	701 888	753 464
Vous communiquer la décision de Revenu Québec concernant votre opposition à une cotisation dans un délai de 6 mois de la réception de l'avis d'opposition			
Cible	75,0 %	75,0 %	75,0 %
Résultat	72,2 %	75,2 %	80,9 %
Nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une décision dans le délai	7 200	7 253	9 334
Nombre de dossiers traitables	9 971	9 650	11 535
Donner suite à votre plainte dans un délai de 35 jours			
Cible	85,0 %	85,0 %	85,0 %
Résultat	90,1 %	87,2 %	89,6 %
Nombre total de plaintes réglées	2 531	4 648	4 180
Nombre de plaintes reçues	2 846	4 964	4 146
OBJECTIFS PROPRES AUX PARTICULIERS			
Lorsque votre déclaration de revenus est transmise par voie électronique, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans un délai de 14 jours			
Cible	90,0 %	90,0 %	90,0 %
Résultat	89,3 %	95,8 %	92,8 %
Nombre total de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	2 835 740	3 381 798	3 596 885
Lorsque votre déclaration de revenus est transmise sur support papier, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans un délai de 28 jours			
Cible	70,0 %	80,0 %	85,0 %
Résultat	87,0 %	93,5 %	96,1 %
Nombre de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	2 118 407	2 047 095	1 874 512



	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Traiter rapidement toutes les nouvelles demandes de pension alimentaire			
Cible (jours)	30	30	30
Résultat (jours)	26	26	22
Nombre total de nouveaux dossiers traités	11 772	11 753	11 625
Effectuer une première intervention de recouvrement de votre créance alimentaire dans un délai de 20 jours			
Cible	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Résultat	99,9 %	100,0 %	100,0 %
Nombre total de dossiers traités	4 309	4 563	4 522

OBJECTIFS PROPRES AUX ENTREPRISES

Traiter votre demande en ligne de constitution d'une société par actions avec désignation numérique ou nom réservé, accompagnée de l'avis de l'adresse du siège et de la liste des administrateurs, dans un délai de 2 jours¹

Cible	—	—	80,0 %
Résultat	—	—	79,1 %
Nombre total de demandes traitées	—	—	6 864

Traiter votre demande en ligne de constitution d'une société par actions accompagnée d'une déclaration initiale ou sans réservation de nom dans un délai de 5 jours¹

Cible	—	—	80,0 %
Résultat	—	—	93,4 %
Nombre total de demandes traitées	—	—	23 054

Traiter votre demande en ligne d'immatriculation d'entreprise dans un délai de 5 jours¹

Cible	—	—	80,0 %
Résultat	—	—	86,0 %
Nombre total de demandes traitées	—	—	40 822

Traiter votre déclaration en ligne de mise à jour courante au registre des entreprises dans un délai de 2 jours²

Cible	—	—	80,0 %
Résultat	—	—	97,3 %
Nombre total de déclarations traitées	—	—	128 669

Lorsque votre demande d'inscription en tant qu'entreprise est transmise par voie électronique ou effectuée en personne, vous attribuer un numéro d'inscription sans délai

Cible	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Résultat	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Nombre total d'inscriptions transmises par voie électronique	7 994	8 200	7 504
Nombre total d'inscriptions effectuées en personne	40 690	40 807	39 913

Lorsque votre demande d'inscription en tant qu'entreprise est transmise sur support papier, vous attribuer un numéro d'inscription dans un délai de 35 jours

Cible	75,0 %	75,0 %	80,0 %
Résultat	79,7 %	86,0 %	90,0 %
Nombre total d'inscriptions	6 884	6 981	7 296



	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Traiter votre demande de remboursement de la taxe sur les intrants transmise par voie électronique dans un délai de 25 jours			
Cible	80,0 %	80,0 %	80,0 %
Résultat	89,0 %	87,3 %	88,7 %
Nombre total de demandes traitées	194 303	282 236	299 184
Traiter votre demande de remboursement de la taxe sur les intrants transmise sur support papier dans un délai de 30 jours			
Cible	75,0 %	75,0 %	80,0 %
Résultat	89,0 %	86,2 %	87,9 %
Nombre total de déclarations traitées	489 657	398 213	371 713
À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des sociétés, délivrer votre avis de cotisation dans un délai de 100 jours			
Cible	85,0 %	85,0 %	85,0 %
Résultat	97,4 %	87,3 %	93,0 %
Nombre total d'avis de cotisation	278 910	310 544	329 576

1. Les résultats afférents à l'exercice 2012-2013 ne peuvent pas être comparés à ceux des exercices antérieurs, la norme de service ayant changé. Lors des précédents exercices, la norme couvrait l'ensemble des demandes de constitution et des demandes d'immatriculation. En 2012-2013, cette norme a notamment été scindée en trois. Des trois nouvelles normes, deux portent sur les demandes de constitution selon certains critères précis et une porte sur les demandes d'immatriculation. De plus, ces trois normes ne couvrent pas les demandes reçues sur support papier.
2. Les résultats afférents à l'exercice 2012-2013 ne peuvent pas être comparés à ceux des exercices antérieurs, la norme de service ayant changé. Notamment, lors des précédents exercices, la norme couvrait l'ensemble des déclarations de mise à jour courante, alors qu'en 2012-2013 les demandes reçues sur support papier ne sont pas couvertes.

Par ailleurs, le Centre d'expertise des grands organismes (CEGO)⁴, dont Revenu Québec est membre, a été créé en 2000 dans une volonté d'amélioration des services aux citoyens par la définition et le partage des meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Bien que leurs missions respectives les distinguent et qu'ils œuvrent dans des contextes parfois assez différents, les grands organismes offrent tous des services directs à la population et leurs règles administratives ainsi que les exigences auxquelles ils sont soumis sont sensiblement les mêmes. Enfin, les organismes membres du CEGO partagent la même finalité soit d'offrir un service de qualité aux citoyens. C'est dans cette perspective que certains des organismes du CEGO ont convenu de comparer les résultats d'indicateurs liés à la prestation de services téléphoniques. Les résultats de Revenu Québec comparés à ceux de l'ensemble des organismes participant à l'exercice d'étalonnage sont présentés à l'annexe 3.

Enfin, Revenu Québec reçoit et traite de nombreux renseignements. Pour mener à bien sa mission et en raison du caractère confidentiel des renseignements qu'il détient sur les citoyens et les entreprises, il met en place des mesures rigoureuses de protection et de sécurité de l'information concernant, entre autres,

- le contrôle des droits d'accès de son personnel aux renseignements confidentiels contenus dans les systèmes informatiques, ces droits variant en fonction de la nature des tâches de chaque personne;

4. Les grands organismes sont la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la Commission des normes du travail, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Régie des rentes du Québec, Revenu Québec et Services Québec.



- la collecte, l'utilisation, la conservation et la destruction des renseignements afin d'assurer leur confidentialité tout au long de leur cycle de vie;
- la communication des renseignements confidentiels par des moyens sécurisés;
- la protection des systèmes et des équipements informatiques, comme les postes de travail;
- le contrôle de l'accès aux locaux;
- la gestion des documents et des dossiers papier;
- la journalisation des accès et le contrôle périodique de la consultation des fichiers.

Ces mesures permettent de soutenir Revenu Québec dans la réalisation de ses mandats et de maintenir la confiance des contribuables.

OBJECTIF 1.1.2 Améliorer la qualité des services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
31 mars 2013 : Avoir adopté des plans d'amélioration des services et de simplification des démarches de la clientèle.	Adoption des plans et suivi des travaux réalisés.	<ul style="list-style-type: none">– Revenu Québec a participé activement aux travaux du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative.
31 mars 2016 : Avoir réalisé les mesures prévues aux plans.		<ul style="list-style-type: none">– 8 mesures prévues dans le rapport <i>Simplifier et mieux réglementer</i> du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative sont complétées.– Revenu Québec s'est doté de plans d'amélioration des services et de simplification des démarches des clientèles particuliers et entreprises 2012-2016.

Revenu Québec accorde une grande importance à la réduction du fardeau administratif des entreprises. En 2012-2013, l'organisation a poursuivi la mise en œuvre du rapport *Simplifier et mieux réglementer*, du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative en ce qui concerne les recommandations qui lui ont été faites. Ces recommandations constituent des mesures concrètes visant à réduire le fardeau réglementaire et administratif des entreprises, en particulier des PME. Revenu Québec offre notamment, depuis février 2013, un service d'inscription aux fichiers de la TPS/TVH et de la TVQ au moyen des services téléphoniques, sous forme de projet pilote, aux particuliers en affaires. Pour connaître les autres mesures, veuillez vous référer à la page 93.

La volonté de Revenu Québec à travailler de façon continue à l'amélioration de ses services pour faciliter la tâche des entreprises et de leurs représentants se traduit également par sa présence au Comité de suivi en matière d'allègement réglementaire et administratif, créé en janvier 2013, qui réunit des représentants du monde des affaires et des membres de la haute fonction publique.

À la suite de l'harmonisation au budget fédéral du 29 mars 2012, des méthodes abrégées de comptabilité permettent de réduire la paperasserie pour les entreprises. En plus de faciliter le calcul des versements de taxes (TPS/TVH et TVQ), elles simplifient la production des déclarations de taxes. Ces méthodes sont présentées à la page 93.



Dans son *Plan stratégique 2012-2016*, Revenu Québec s'est engagé à améliorer la qualité de ses services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants. Cet engagement se traduit par l'adoption de plans d'amélioration des services et de simplification des démarches des clientèles particuliers et entreprises 2012-2016. Au cours de l'exercice 2012-2013, Revenu Québec a mis en place, pour la clientèle des particuliers, un centre des relations avec la clientèle pour le volet des renseignements généraux et des clientèles spécialisées à Montréal et un centre des relations avec la clientèle des programmes sociofiscaux à Québec. L'annexe de demande du crédit d'impôt pour solidarité a également été simplifiée. Pour la clientèle des entreprises, des travaux ont permis de simplifier le processus visant à inciter les sociétés à produire leurs déclarations. Également, afin de faciliter les échanges avec la clientèle, les communications ont été revues. De plus, afin que l'organisation puisse assurer un traitement équitable des dossiers, le processus de transfert d'expertise en vérification a été formalisé et des formations de perfectionnement en fiscalité, en comptabilité et en droit ont été conçues et données auprès des employés.

Les autres réalisations liées aux plans d'amélioration des services sont présentées dans la partie 2.1.2, à la page 82.

OBJECTIF 1.1.2

Améliorer la qualité des services en simplifiant et en facilitant les démarches des particuliers, des entreprises et de leurs représentants.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2016, augmenter l'utilisation des services en ligne.	Taux d'utilisation des principaux services en ligne.	
Déclaration de revenus des particuliers : de 50 % à 60 %		62,6 %
Déclaration de revenus des sociétés : de 61 % à 75 %		66,7 %
Déclaration de retenues à la source : de 54 % à 65 %		56,7 %
Déclaration de taxes : de 32 % à 50 %		36,0 %
Paiement en ligne : de 26 % à 35 %		30,4 %
Dépôt direct : de 59 % à 65 %		67,4 %

Cette année encore, le taux d'utilisation des services en ligne continue sa progression grâce, notamment, à certains incitatifs et aux services désormais offerts.

Ainsi, dans certains cas, la production par voie électronique de certains relevés ou de certaines déclarations est obligatoire pour différentes catégories d'entreprises. Cette obligation concerne également, depuis cette année, les représentants professionnels qui produisent plus de 10 déclarations de revenus par année pour le compte de leurs clients.

L'utilisation des services en ligne augmente également grâce à l'amélioration de l'offre de services de Revenu Québec.

Dans le cadre du processus d'harmonisation des taxes de vente, Revenu Québec a mis en place un service de remboursement en ligne destiné aux ministères et organismes québécois et fédéraux qui devront payer les taxes à compter du 1^{er} avril 2013. La demande de remboursement de la TVQ se fera dorénavant exclusivement en ligne.



De plus, en mai 2012, Revenu Québec a mis en place un nouveau service d'inscription en ligne dans le cadre du Programme de gestion de l'exemption fiscale des Indiens en matière de taxe sur les carburants.

Au cours de l'exercice 2012-2013, le premier volet de l'offre de paiement en ligne a été réalisé. La clientèle peut maintenant payer les sommes dues à l'organisation par l'intermédiaire de certaines institutions financières.

Enfin, Revenu Québec a réalisé des travaux en vue de bonifier l'offre de services en ligne aux entreprises et à leurs représentants, notamment par la création de nouveaux services et par la simplification et l'augmentation de l'information diffusée dans son site Internet.

OBJECTIF 1.1.3

Donner une information fiable et adéquate sur les droits et obligations des particuliers, des entreprises et de leurs représentants.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2016, avoir développé et mis en place des mesures en vue d'améliorer la fiabilité et la qualité des informations transmises à la clientèle.	Mise en place d'une méthode continue d'évaluation de la fiabilité et de la qualité des renseignements fournis à la clientèle.	Adoption de plans d'action sur la fiabilité et la qualité des services téléphoniques.

Revenu Québec a le souci de fournir une information fiable pour favoriser la conformité fiscale. Ainsi, il s'est doté, en avril 2012, de plans d'action sur la qualité des renseignements téléphoniques pour les clientèles des particuliers et des entreprises. À cet égard, en 2014, il est notamment prévu d'uniformiser le contrôle de la qualité des appels téléphoniques selon la clientèle. Prévue en 2013-2014, l'acquisition d'un outil d'enregistrement des appels et de l'information consultée par les agents permettra de soutenir ce contrôle qualité.

De plus, l'organisation du travail du personnel concerné par la clientèle des particuliers a été revue afin d'assurer sa spécialisation dans des domaines jugés complexes et spécifiques. Le but est de développer une expertise pointue pour offrir aux citoyens des renseignements fiables et de qualité.

Considérant les nombreux changements apportés en matière d'organisation du travail au cours de la dernière année au sein des centres de relations avec la clientèle des particuliers, une réflexion sur l'optimisation du processus d'écoute a été amorcée.

Par ces mesures, Revenu Québec démontre son engagement à offrir des renseignements justes et fiables afin de soutenir la clientèle dans le respect de ses droits et de ses obligations fiscales.

OBJECTIF 1.1.3

Donner une information fiable et adéquate sur les droits et obligations des particuliers, des entreprises et de leurs représentants.

Résultats visés	Indicateurs ¹	Résultats obtenus
Augmenter la proportion de la clientèle ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits.	Proportion de la clientèle (particuliers et entreprises) ayant produit sa déclaration de revenus dans les délais prescrits.	– Particuliers : 94,5 %. – Entreprises : 83,3 %.

1. Les particuliers incluent les particuliers en affaires et les entreprises correspondent à celles ayant produit une déclaration de revenus des sociétés.



Afin de favoriser l'autocotisation sur laquelle repose le régime fiscal québécois, Revenu Québec mise sur la qualité de ses services à la clientèle, sur ses interventions de prévention et sur le développement de nouveaux services électroniques pour informer adéquatement les particuliers et les entreprises de leurs obligations fiscales et faciliter la production de leurs diverses déclarations. Par ces actions, Revenu Québec soutient les particuliers et les entreprises dans le respect volontaire de leurs obligations fiscales et les incite à transmettre leur déclaration de revenus dans les délais prescrits.

ENJEU 1	ÉQUITÉ FISCALE	
ORIENTATION 1.2	Lutter contre l'évasion fiscale.	
OBJECTIF 1.2.1	Poursuivre les efforts de sensibilisation et de prévention.	
Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Maintenir le nombre d'interventions de sensibilisation et de prévention réalisées.	Nombre d'interventions de sensibilisation et de prévention réalisées.	<ul style="list-style-type: none"> – Réalisation de plusieurs interventions auprès des particuliers et des entreprises comprenant la distribution de lettres, d'articles, de messages téléphoniques ainsi que des conférences. – Diffusion d'articles et de publications sur différents sujets fiscaux dans les sections <i>Prévention fiscale – Entreprises</i> et <i>Prévention fiscale – Particuliers</i> du site Internet de Revenu Québec.

Revenu Québec réalise des interventions de prévention auprès des particuliers et des entreprises afin de les inciter à remplir leurs obligations fiscales. Il diffuse ainsi de l'information générale sur les modalités d'application des différentes mesures et obligations fiscales. Il informe également les clientèles pour lesquelles une problématique fiscale précise a été observée.

Au cours de l'exercice 2012-2013, Revenu Québec a présenté plus de 220 séminaires d'information et conférences afin de transmettre de l'information sur différents sujets fiscaux. Il a ainsi pu communiquer avec environ 3 300 représentants de petites et moyennes entreprises, principalement celles en phase de démarrage. Certains de ces séminaires ont porté sur les crédits d'impôt, le démarrage d'entreprise ainsi que la fiscalité d'entreprises issues de secteurs particuliers, tels que l'agriculture, l'industrie culturelle, l'industrie touristique et les organismes de bienfaisance enregistrés.

Il a également diffusé des conférences aux aînés, aux nouveaux arrivants, aux aidants naturels, aux bénéficiaires du crédit d'impôt pour solidarité et du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants, aux travailleurs autonomes ainsi qu'aux particuliers en affaires.

Revenu Québec a transmis près de 50 000 lettres de sensibilisation et de prévention. Ces dernières ont notamment porté sur

- le crédit d'impôt pour solidarité et visaient à informer les citoyens qui pourraient en bénéficier;
- les modifications apportées au régime de la TVQ touchant le secteur financier;
- l'intensification des vérifications dans les secteurs de la maçonnerie, de l'excavation et de la finition intérieure;
- les nouvelles obligations fiscales des fournisseurs de services de garde relatives aux relevés 24;
- les allocations versées aux élus municipaux;
- les obligations fiscales concernant le droit spécifique sur les pneus neufs.



Aussi, une lettre accompagnée d'un article a été acheminée à trois associations représentant 18 500 propriétaires et gestionnaires d'immeubles locatifs pour les inviter à diffuser certains renseignements dans leurs publications.

En collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), un nouveau dépliant intitulé *Plus d'argent pour vous* a été distribué à 100 000 bénéficiaires d'aide financière de dernier recours en vue de les inciter à produire leur déclaration de revenus pour pouvoir bénéficier de certains crédits.

Revenu Québec a également mis en ligne divers articles et publications sur des sujets fiscaux dans les sections *Prévention fiscale – Entreprises* et *Prévention fiscale – Particuliers* de son site Internet.

- *Prévention fiscale – Entreprises* : L'information parue dans cette section a fait l'objet de plus de 76 000 consultations et a porté sur
 - l'intensification des vérifications dans le secteur de la construction;
 - la déclaration des pourboires;
 - les services rendus par une personne non résidente du Canada.
- *Prévention fiscale – Particuliers* : L'information parue dans cette section a fait l'objet de plus de 30 000 consultations et a porté sur
 - les revenus tirés du commerce électronique;
 - les incidences fiscales d'un décès, la résidence d'une fiducie, la vente présumée tous les 21 ans, le revenu fractionné d'un bénéficiaire mineur et les crédits d'impôt;
 - les crédits d'impôt qui permettent de réduire en tout ou en partie l'impôt à payer.

De plus, des messages téléphoniques ont été diffusés lorsque la clientèle était mise en attente. Ces messages ont porté sur le crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants, les dons de bienfaisance et la prime au travail. Une capsule dans la messagerie vocale a également permis d'informer les entreprises qui produisent plus de 50 relevés d'un même type au cours d'une année qu'elles doivent les transmettre électroniquement.

Enfin, des rencontres d'information ont été tenues avec des associations du secteur de la construction, en collaboration avec la Commission de la construction du Québec (CCQ), la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) et l'Agence du revenu du Canada (ARC). Ces rencontres ont porté sur la stratégie d'intervention relative à la lutte contre l'évasion fiscale dans le secteur de la construction, notamment par l'intensification des vérifications pour les entreprises et les particuliers liés aux secteurs ciblés, soit la maçonnerie, l'excavation et la finition intérieure.

OBJECTIF 1.2.2 Accroître et améliorer les activités de contrôle.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2016, avoir implanté des mesures innovantes en matière de contrôle fiscal.	Mesures implantées et leurs résultats.	Poursuite de plusieurs mesures dans les secteurs à risque suivants : <ul style="list-style-type: none">– les fiducies;– la rénovation résidentielle;– la restauration. Attestation de Revenu Québec.

FIDUCIES

Au cours de l'année 2012-2013, Revenu Québec a réalisé des travaux qui ont permis au ministère des Finances et de l'Économie du Québec (MFEQ) d'annoncer, lors du discours sur le budget 2013-2014, les mesures suivantes :

- Ajout de situations où une fiducie est tenue de produire une déclaration fiscale.
- Ajout d'une obligation pour une fiducie de produire une déclaration de renseignements : cette mesure concerne les fiducies résidant au Canada, mais hors du Québec, qui sont propriétaires d'un immeuble locatif au Québec. Ces modifications s'appliqueront à une année d'imposition d'une fiducie commençant après le 20 novembre 2012.

De plus, Revenu Québec a poursuivi les travaux de vérification visant les propriétaires d'immeubles locatifs et commerciaux. Plusieurs équipes ont mis en commun leur expertise et leur savoir afin d'intervenir plus efficacement auprès des propriétaires visés.

RÉNOVATION RÉSIDENTIELLE

À la suite du budget 2010-2011, un projet pilote a été mis en place afin que les organismes gouvernementaux concernés par la rénovation résidentielle s'attaquent plus efficacement à l'évasion fiscale et au travail au noir dans ce secteur de la construction. Le projet visait initialement les villes de Québec, de Trois-Rivières et de Montréal. La RBQ, la CSST, Revenu Québec et les municipalités ont effectué des interventions conjointes dans le but de s'assurer de la conformité des entreprises qui travaillent dans ce secteur d'activité et de sensibiliser les différents intervenants ainsi que les contribuables à la lutte contre l'évasion fiscale.

Lors du discours sur le budget 2012-2013, il a été annoncé que le projet pilote couvrira également les villes de Laval et de Rimouski ainsi que l'arrondissement Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles de la ville de Montréal.

Plus de 2 250 interventions conjointes ont été réalisées depuis le 1^{er} avril 2011. Ces interventions ont permis de récolter de nombreuses informations et de détecter des situations à risque. Des dossiers sont transférés

aux unités opérationnelles et des vérifications sont en cours auprès d'entrepreneurs.

De plus, près de 77 dossiers à risque, ciblés à la suite d'interventions sur les chantiers de rénovation, ont été transférés aux unités opérationnelles de Revenu Québec aux fins d'analyse.

RESTAURATION

Les processus que Revenu Québec a mis en place pour s'assurer du suivi des modules d'enregistrement des ventes (MEV) dans les établissements de restauration sont opérationnels. Ainsi, au cours de l'année 2012-2013, Revenu Québec a réalisé 6 468 inspections dans les établissements et délivré 1 776 constats d'infraction. Des amendes s'élevant à 1 408 600 \$ ont été imposées et 1 447 condamnations ont été prononcées. De plus, Revenu Québec continue d'assurer le suivi des sommaires périodiques des ventes qui doivent être transmis mensuellement par les restaurateurs. Ainsi, au cours de l'année 2012-2013, l'organisation a délivré des avis de cotisation à 5 079 usagers pour des pénalités totalisant 4 818 450 \$.

Selon les estimations de Revenu Québec, en 2012-2013, les mesures dans le secteur de la restauration ont généré des revenus supplémentaires inclus dans l'autocotisation de 252 millions de dollars.

Dans la continuité de la mise en place de mesures innovantes en matière de contrôle fiscal, le ministre des Finances et de l'Économie a annoncé, lors du discours sur le budget 2013-2014, que Revenu Québec poursuivra ses efforts pour cibler les prochains secteurs qui pourraient également tirer avantage d'une technologie s'apparentant au MEV.

Ainsi, des travaux d'analyse préliminaire portant sur l'installation de MEV dans les bars ont été effectués. Ceux-ci montrent que l'installation de MEV dans les bars pourrait entraîner des bénéfices.

De plus, d'autres analyses sont commencées dans le but d'évaluer l'opportunité de déployer une version évoluée du MEV dans le secteur des commerces au détail et des services.

ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC (CONTRÔLE EN AMONT)

À la suite de l'élargissement de la mesure aux sociétés d'État, le 15 septembre 2011, et aux organismes municipaux, le 1^{er} janvier 2012, le nombre d'entreprises ayant demandé au moins une attestation au cours de l'exercice 2012-2013 a augmenté de manière importante : 47 024 attestations ont été demandées comparativement à 32 594 attestations pour l'exercice précédent.

Par ailleurs, les entreprises qui ont demandé une attestation ont fait preuve d'un meilleur comportement fiscal. En effet, 6 % d'entre elles ont dû régulariser leur dossier comparativement à 8 % en 2011-2012.

Grâce à l'implantation de ce contrôle en amont, 54,2 millions de dollars de créances fiscales ont fait l'objet de paiements ou d'ententes de paiement. Ainsi, du côté des entreprises, on constate une plus grande observation fiscale volontaire pour deux aspects, soit la production et le paiement des déclarations et l'acquittement plus rapide des comptes créditeurs.

Étant reconnue et acceptée dans le milieu des contrats publics, l'attestation est maintenant exigée pour qu'une entreprise puisse obtenir l'autorisation de l'Autorité des marchés financiers pour certaines catégories de contrats publics.



OBJECTIF 1.22 Accroître et améliorer les activités de contrôle.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Accroître les résultats des activités de contrôle fiscal à 3,3 milliards de dollars ¹ en 2012-2013 et 3,6 milliards de dollars ¹ à compter de 2013-2014.	Résultats des activités de contrôle fiscal	3,5 milliards de dollars en 2012-2013.

1. Les cibles 2012-2013 et 2013-2014 ont respectivement été haussées à 3,4 milliards de dollars et 3,9 milliards de dollars par le gouvernement du Québec dans le *Discours sur le budget 2013-2014*.

Bien que la majorité des contribuables s'acquitte volontairement de ses obligations fiscales, Revenu Québec doit réaliser des interventions de contrôle afin d'assurer le respect des lois fiscales et ainsi protéger l'assiette fiscale.

Ces interventions, qui visent à récupérer les pertes fiscales, sont réalisées en privilégiant certaines orientations, notamment :

- l'évaluation et la sélection de dossiers en fonction du risque fiscal;
- la spécialisation des activités selon les lois et les domaines d'expertise;
- le renforcement des contrôles et le développement de programmes ciblant certains secteurs ou stratégies pour accroître la couverture du risque fiscal.

Revenu Québec a poursuivi, en 2012-2013, ses activités de contrôle fiscal régulières ainsi que les projets spécifiques financés par le MFEQ. Il a également mis en œuvre les mesures prévues au Plan de retour à l'équilibre budgétaire du gouvernement pour lequel des résultats de 1 153,5 millions de dollars étaient attendus. Le tableau qui suit présente les résultats.

TABLEAU 16 Résultats des activités de contrôle fiscal

	Résultats	Variations		Cibles	Variations entre résultats et cibles 2012-2013	
	2011-2012 (M\$)	2012-2013 (M\$)	2012-2013/2011-2012 (%)		2012-2013 (M\$)	(M\$)
Activités régulières et projets spécifiques financés par le MFEQ	2 450,7	2 281,0	- 169,7	- 6,9	2 272,0	9,0
Activités prévues dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire	834,3 ¹	1 205,1	370,8	44,4	1 153,5	51,6
Résultats des activités de contrôle fiscal	3 285,0	3 486,1 ²	201,1	6,1	3 425,5	60,6

1. Les résultats des activités de contrôle fiscal de 2011-2012 ont été rajustés pour être comparables à ceux obtenus en 2012-2013; ils n'incluent donc pas les résultats du programme ACCES tabac et les coûts du Plan de retour à l'équilibre budgétaire autofinancés par Revenu Québec.

2. En plus des 3,5 milliards de dollars récupérés, Revenu Québec a récupéré 578,2 millions de dollars liés à la TPS/TVH.

Au cours de l'exercice 2012-2013, les résultats des activités de contrôle fiscal atteignent près de 3,5 milliards de dollars. Ce résultat inclut 2 281 millions de dollars de récupération fiscale découlant des activités régulières et des projets spécifiques financés par le MFEQ, et 1 205 millions de dollars dans le cadre des activités prévues au Plan de retour à l'équilibre budgétaire.



La baisse de 169,7 millions de dollars découlant des activités régulières et des projets spécifiques financés par le MFEQ est liée à l'augmentation des efforts consacrés à l'atteinte des cibles spécifiques au Plan de retour à l'équilibre budgétaire.

RÉCUPÉRATION FISCALE

En plus des activités liées au Plan de retour à l'équilibre budgétaire, Revenu Québec réalise plusieurs types d'interventions de contrôle fiscal regroupés en deux grandes catégories, soit les activités régulières et les projets spécifiques financés par le MFEQ.

Les activités régulières comprennent trois types d'interventions :

- les interventions en non-production qui visent les mandataires et les contribuables qui ont omis de produire leurs déclarations dans les délais prescrits;
- les interventions de vérification qui visent à assurer l'exactitude des déclarations produites à Revenu Québec;
- les interventions d'enquête qui visent, dans des situations où il y a des indices de fraude fiscale, à recueillir des preuves suffisantes pour traduire les personnes soupçonnées de fraude devant les tribunaux.

Le tableau 17 compare les résultats de la récupération fiscale de l'année 2012-2013 pour les activités autres que celles liées au Plan de retour à l'équilibre budgétaire avec ceux de l'exercice 2011-2012 ainsi qu'avec la cible fixée lors de la planification annuelle 2012-2013. Les activités sont réparties en deux groupes : les activités régulières et les projets spécifiques financés par le MFEQ.

TABLEAU 17 Récupération fiscale – Résultats, variations et cibles

	Résultats		Variations		Cibles	Variations entre résultats et cibles	
	2011-2012 (M\$)	2012-2013 (M\$)	2012-2013/2011-2012 (M\$)	(%)		2012-2013 (M\$)	2012-2013 (M\$)
Activités régulières :							
– Non-production	313,7 ¹	383,7	70,0	22,3	328,2	55,5	16,9
– Vérification	1 911,2 ²	1 805,6	– 105,6	– 5,5	1 823,0	– 17,4	– 1,0
– Enquêtes	31,7	57,0	25,3	79,8	73,4	– 16,4	– 22,3
Total des activités régulières	2 256,6	2 246,3	– 10,3	– 0,5	2 224,6	21,7	1,0
Projets spécifiques financés par le MFEQ	194,1	34,7	– 159,4	– 82,1	47,4	– 12,7	– 26,8
TOTAL	2 450,7	2 281,0	– 169,7	– 6,9	2 272,0	9,0	0,4

1. Les résultats de récupération fiscale en non-production ont été rajustés pour être comparables à ceux obtenus en 2012-2013.
2. Les résultats de récupération fiscale en vérification ont été rajustés pour être comparables à ceux obtenus en 2012-2013. Ils incluent donc les résultats des activités de cotisation.

Pour 2012-2013, les résultats de la récupération fiscale découlant des activités régulières et des projets spécifiques financés par le MFEQ totalisent 2 281 millions de dollars. Ces résultats représentent 100,4 % de la cible annuelle de 2 272 millions de dollars.

La baisse de 159,4 millions de dollars dans les projets spécifiques financés par le MFEQ s'explique par le transfert de plusieurs de ces projets vers les activités régulières de Revenu Québec en 2012-2013.

TABLEAU 18 Récupération fiscale par lois au 31 mars 2013

		(En millions de dollars)			
	Impôt des particuliers	Impôt des sociétés	Retenues à la source	Taxes	Total
Activités régulières :					
– Non production	100,3	95,2	62,0	126,2	383,7
– Vérification	441,9	553,5	112,3	697,9	1 805,6
– Enquêtes	33,3	2,8	4,1	16,8	57,0
Total des activités régulières	575,5	651,5	178,4	840,9	2 246,3
Projets spécifiques financés par le MFEQ	43,8	– 5,1	– 0,1	– 3,9	34,7
Plan de retour à l'équilibre budgétaire	195,9	328,6	106,0	574,6	1 205,1
TOTAL'	815,2	975,0	284,3	1 411,6	3 486,1

1. Ces résultats ne comprennent pas les amendes de 67,4 millions de dollars imposées à la suite des activités de contrôle fiscal. Les amendes associées aux activités d'enquête et d'inspection totalisent 65,7 millions de dollars, dont 2,3 millions liés à la TPS/TVH.

Au 31 mars 2013, les activités régulières ont généré des résultats de récupération fiscale de 2,25 milliards de dollars, soit 22 millions de dollars de plus que l'objectif prévu.

Les résultats négatifs observés dans certaines lois des projets spécifiques proviennent d'ajustements effectués en 2012-2013 dans des dossiers traités dans le cadre d'anciens projets maintenant intégrés aux activités régulières. Si l'on exclut ces ajustements, les résultats des projets MFEQ sont de 47 millions de dollars et la cible de 47,4 millions de dollars est atteinte dans une proportion de 99,1 %.

TABLEAU 19 Résultats des activités prévues dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire

	Résultats 2012-2013 (M\$)	Cibles 2012-2013 (M\$)	Variation entre résultats et cibles 2012-2013 (M\$)	(%)
Récupération fiscale directe	866,8	847,2	19,6	2,3
Récupération fiscale indirecte ¹	338,3	306,3	32,0	10,4
TOTAL	1 205,1	1 153,5	51,6	4,5

1. La récupération fiscale indirecte se compose des revenus estimés provenant de l'autocotisation qui découlent des projets Contrôle en amont, Présence soutenue sur les grands chantiers et RESTO.

En 2011-2012, il était prévu que Revenu Québec assure une présence sur 50 grands chantiers du Québec et l'objectif a été augmenté à 100 lors du budget 2012-2013. Toutefois, Revenu Québec a dépassé cet objectif au cours de l'exercice 2012-2013 en assurant une présence sur plus de 150 grands chantiers. Le dépassement de la cible en récupération fiscale indirecte s'explique donc par les résultats de la présence soutenue sur les grands chantiers qui atteignent 78,1 millions de dollars, soit le double de la cible planifiée.



TABLEAU 20 Taux d'encaissement des cotisations issues des activités de récupération fiscale

	2011-2012 (M\$)	2012-2013 (M\$)	Variation ¹
Encaissement fiscal ²	2 198,4	2 224,1	25,7
Cotisations débitrices ³	3 757,9	3 756,8	- 1,1
Taux d'encaissement ⁴	58,5 %	59,2 %	0,7

1. Les variations de nombre sont en millions de dollars, alors que la variation de pourcentage est en points de pourcentage.
2. L'encaissement fiscal inclut, entre autres, les encaissements, les compensations, les transferts et les réductions de déboursés qui ont pour but de liquider les cotisations débitrices.
3. La somme des cotisations débitrices tient compte des réductions de déboursés et des ajustements aux revenus cotisés à la suite des représentations et des oppositions (sauf les rajustements créditeurs des années antérieures, qui sont présentés séparément).
4. Le taux d'encaissement est obtenu en divisant l'encaissement fiscal par les cotisations débitrices.

La cible concernant le taux d'encaissement de la récupération fiscale est fixée à 55 % des sommes cotisées durant l'exercice.

Le taux d'encaissement pour l'exercice 2012-2013 se situe à 59,2 %, alors qu'il était de 58,5 % lors de l'exercice précédent.

AMENDES

Revenu Québec intervient pour contrer le non-respect des lois fiscales et la fraude résultant de l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale, du travail au noir et de l'appropriation de revenus criminellement obtenus. À cet égard, il a la responsabilité de traiter tous les renseignements relatifs à la fraude fiscale, notamment ceux provenant de ses unités de vérification, des corps policiers ou d'autres gouvernements et organismes d'enquête. Des mandats de perquisition, des ordonnances de communication et des interrogatoires sont les moyens d'enquête qu'il utilise principalement afin de recueillir suffisamment de preuves documentaires et testimoniales pour traduire les contrevenants devant la justice.

Revenu Québec doit également informer la population des décisions judiciaires rendues afin de créer un sentiment de justice pour tous et, par conséquent, de dissuader les individus tentés d'utiliser les mêmes stratagèmes d'évasion fiscale que ceux mis au jour.

En 2012-2013, les activités d'enquêtes et d'inspection ont permis d'obtenir un total de 3 123 condamnations, dont 1 607 pour des infractions relatives à l'impôt sur le tabac. De ce nombre, 1 022 condamnations concernent des dossiers relatifs à la possession simple de tabac. De plus, 11 contrevenants ont été condamnés à des peines d'emprisonnement totalisant 186 mois.

Par ailleurs, le montant des amendes imposées à la suite de ces activités totalise 65,7 millions de dollars en 2012-2013. De ce montant, 2,3 millions de dollars proviennent de la TPS/TVH et 34,7 millions de dollars découlent d'infractions à la Loi concernant l'impôt sur le tabac.



RENDEMENT ET COÛT DES ACTIVITÉS DE CONTRÔLE FISCAL

Le nombre total d'équivalents temps complet (ETC) affectés aux activités de contrôle fiscal en 2012-2013 s'est chiffré à 3 467,4. Ce résultat représente un taux d'atteinte de la cible de 103 %.

Par rapport à l'exercice précédent, il y a eu une augmentation de 197,2 ETC utilisés. Cette hausse est essentiellement attribuable à l'augmentation des efforts réalisés pour l'atteinte des cibles supplémentaires du Plan de retour à l'équilibre budgétaire.

TABLEAU 21 Coût des activités de contrôle fiscal évalué en ETC

Activités de contrôle fiscal	2011-2012 (ETC)	2012-2013 (ETC)
Activités régulières :		
– Non-production	146,2	166,1
– Vérification	1 639,9	2 015,9
– Enquêtes	70,9	111,9
– Autres ETC	460,3	258,7
Total des activités régulières	2 317,3	2 552,6
Projets spécifiques financés par le MFEQ	360,6	216,1
Plan de retour à l'équilibre budgétaire	592,3	698,7
Total – ETC directs²	3 270,2	3 467,4

1. Les « Autres ETC » regroupent les ETC utilisés pour le soutien et l'encadrement opérationnels, pour la recherche et l'innovation, pour la perception et pour les inspections.
2. Le nombre d'ETC directs exclut le personnel affecté au soutien et à l'encadrement centralisés de même que celui affecté à l'administration de la TPS/TVA.

En 2012-2013, le montant de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal se chiffre à 9,30 \$. Il s'agit d'une légère baisse comparativement à l'exercice précédent en raison de l'augmentation des coûts de revient.



UN TAUX DE SATISFACTION
GLOBALE DES PARTICULIERS
DE 86,9 % À L'ÉGARD DE NOS
SERVICES. LES SERVICES À
LA CLIENTÈLE SONT AU
CŒUR DE NOS
PRÉOCCUPATIONS.



**OBJECTIF 1.2.3** Améliorer les activités de recouvrement.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Optimisation en continu du processus de recouvrement.	Sommes encaissées.	2 631,1 M\$
	Évolution des comptes à recevoir ¹ .	Augmentation de 4,1 %. Au 31 mars 2013, les comptes à recevoir s'élevaient à 4 332,9 M\$ ² comparativement à 4 161,0 M\$ ³ lors de l'exercice précédent.
	Évolution de la dépense de mauvaises créances ⁴ .	Augmentation de 11,5 %. Au 31 mars 2013, la dépense de mauvaises créances s'élevait à 697,0 M\$ comparativement à 624,9 M\$ au 31 mars 2012.
Viser un coût unitaire optimal par dollar recouvré.	Coût unitaire direct par dollar recouvré.	2,59 ¢.

1. Les comptes à recevoir 2011-2012 ont été rajustés à la suite d'un redressement comptable effectué en 2012-2013.
2. Exclut le compte à recevoir de 59 millions de dollars de l'ARC.
3. Exclut le compte à recevoir de 62,3 millions de dollars de l'ARC.
4. La dépense de mauvaises créances 2011-2012 a été rajustée pour être comparable à celle de 2012-2013. Une modification de méthode comptable effectuée en 2012-2013 a affecté le montant des radiations, des revenus fiscaux, des comptes à recevoir et de la provision pour créances douteuses. L'effet net sur les équilibres financiers est non significatif.

Le recouvrement des créances fiscales et alimentaires constitue l'une des responsabilités inhérentes à la mission de Revenu Québec. Les créances fiscales sont constituées des sommes qui sont dues à Revenu Québec par des citoyens ou des entreprises à l'égard des impôts et des taxes. Dans l'exécution de ce mandat, Revenu Québec traite avec une clientèle importante de citoyens et d'entreprises compte tenu des quelque 750 000 dossiers liés aux créances fiscales traitées auxquels s'ajoutent environ 8 400 dossiers liés aux créances alimentaires.

CRÉANCES FISCALES

Dans l'exercice de son mandat de recouvrement des créances fiscales, Revenu Québec entreprend généralement ses interventions par l'envoi d'un avis de recouvrement faisant état de la créance. Par la suite, il effectue, pour la majorité des dossiers, un appel téléphonique afin d'obtenir le paiement des sommes dues par les débiteurs concernés. Si aucune modalité de paiement ne peut être convenue, il procède au recouvrement par les moyens suivants, qui sont à sa disposition :

- les recours administratifs, légaux et judiciaires;
- la compensation fiscale, qui permet d'appliquer tout crédit disponible au paiement d'une créance fiscale plutôt que d'effectuer un remboursement;
- la compensation gouvernementale, qui permet de récupérer le paiement que doit effectuer un autre ministère ou organisme à un débiteur redevable de sommes à Revenu Québec;
- les mesures appliquées en cas d'insolvabilité.

Lorsque ces moyens ne permettent pas de recouvrir la créance, Revenu Québec peut déclarer cette créance irrécouvrable et procéder à sa radiation ou à son annulation, conformément aux Règles relatives à la perception et à l'administration des revenus de l'État.

Dans le but de maximiser le recouvrement des créances fiscales, Revenu Québec a réalisé les actions suivantes en 2012-2013 :

- La révision de la stratégie de recouvrement à la suite d'une analyse effectuée en 2011-2012 conformément à une recommandation du Vérificateur général du Québec. L'implantation de la stratégie révisée a été effectuée en grande partie en 2012-2013. L'envoi d'avis de recouvrement est privilégié dans la majorité des dossiers. De plus, la stratégie permet une meilleure répartition des dossiers de recouvrement entre les différents secteurs d'activité et entre les directions régionales.
- La révision de la démarche de perception de façon à orienter les efforts du personnel vers la perception du montant réaliste recouvrable, déterminé par la capacité maximale de payer du débiteur.
- Le développement et l'implantation, en novembre 2012, du paiement par débits préautorisés. Les particuliers et les particuliers en affaires peuvent profiter de ce nouveau mode de paiement par l'entremise de l'espace Mon dossier, accessible à partir du site Internet de Revenu Québec.

CRÉANCES FISCALES RECOUVRÉES ET COÛT UNITAIRE DIRECT PAR DOLLAR RECOUVRÉ

En 2012-2013, Revenu Québec a recouvré 2,631 milliards de dollars de créances fiscales (y inclus la TPS/TVH), abstraction faite des recettes importantes non récurrentes de 70 millions de dollars, ce qui porte le total des créances recouvrées à 2,701 milliards de dollars. Ce résultat de 2,631 milliards de dollars est supérieur de 181 millions de dollars (7 %) à la cible prévue. La cible des créances fiscales à recouvrer pour 2012-2013 a été déterminée en fonction des résultats de l'exercice 2011-2012, du nombre de ressources autorisées (1 257 ETC) et d'une augmentation prévue de 1,6 % des créances fiscales recouvrées par ETC.

Ces résultats se sont traduits par des créances recouvrées par ETC de 2,1 millions de dollars en 2012-2013, comparativement à 1,9 million de dollars en 2011-2012.

Par rapport à l'exercice 2011-2012, les créances fiscales recouvrées ont augmenté de 315 millions de dollars (14 %). La hausse de 58 ETC en 2012-2013 a permis de générer des recettes de 60 millions de dollars, alors que les diverses actions menées par Revenu Québec ont permis d'augmenter les créances fiscales recouvrées de 255 millions de dollars. Les créances fiscales recouvrées étaient de 2,316 milliards de dollars en 2011-2012 en excluant les recettes importantes non récurrentes de 169 millions de dollars.

TABLEAU 22 Recouvrement des créances fiscales

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Créances fiscales recouvrées (M\$) (excluant les recettes importantes non récurrentes)	2 086,0	2 316,3	2 631,1
Recettes importantes non récurrentes (M\$)	215,8	169,1	70,2
Créances fiscales recouvrées totales (M\$)	2 301,8	2 485,4	2 701,3
Cibles (M\$)	2 175,0	2 670,0	2 450,0
Taux de réalisation des recettes fiscales prévues ¹	105,8 %	93,1 %	107,4 %

1. Le taux de réalisation est calculé avec les créances fiscales recouvrées totales pour 2010-2011 et 2011-2012, alors qu'en 2012-2013, il est calculé avec les créances fiscales recouvrées excluant les recettes importantes non récurrentes. Ce changement de méthode de calcul en 2012-2013 découle du *Plan stratégique 2012-2016* de l'organisation. Revenu Québec a retenu comme indicateur du plan stratégique les sommes encaissées qui se définissent par les créances fiscales recouvrées excluant les recettes importantes non récurrentes. Le fait d'exclure les recettes importantes non récurrentes, qui sont volatiles d'un exercice à l'autre, de la définition des sommes encaissées permet de mieux mesurer les efforts de recouvrement de Revenu Québec.



En 2012-2013, le coût unitaire direct par dollar recouvré pour les créances fiscales a été de 2,59 ¢, ce qui est inférieur à la cible de 2,65 ¢. Ce résultat s'explique en grande partie par le dépassement de l'objectif pour les créances fiscales recouvrées. Le coût unitaire direct par dollar recouvré était de 2,56 ¢ en 2011-2012. Les résultats et les cibles du coût unitaire tiennent compte des recettes importantes non récurrentes. En faisant abstraction de ces recettes importantes non récurrentes, le coût unitaire direct par dollar recouvré est de 2,65 ¢ en 2012-2013 et de 2,75 ¢ en 2011-2012.

RADIATIONS

Dans le cours de ses activités de recouvrement, Revenu Québec détermine certaines créances devenues irrécouvrables. Une créance est déclarée irrécouvrable après l'application des mesures de recouvrement et lorsque le débiteur est introuvable, insolvable, est un non-résident du Québec, a déclaré faillite ou lorsque la créance est prescrite ou que les recours possibles sont non rentables. Une recommandation de radiation est alors présentée au président-directeur général de Revenu Québec. Les motifs de radiation sont régis par le Règlement sur les créances irrécouvrables ou douteuses. Il importe de souligner qu'une radiation n'entraîne pas la perte du droit de récupérer ultérieurement la somme due si la situation financière du débiteur change.

En 2012-2013, Revenu Québec a procédé à la radiation de créances totalisant 741,7 millions de dollars. De ce montant, 368,4 millions de dollars ont été radiés en raison de débiteurs ayant fait faillite. Les créances radiées étaient de 753,2 millions de dollars en 2011-2012.

TABLEAU 23 Évolution des créances radiées des états financiers au cours des trois derniers exercices

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Créances radiées (M\$) ¹	644,0	753,2	741,7

1. Le montant des créances radiées de 2010-2011 et 2011-2012 a été rajusté pour être comparable à celui de 2012-2013. Une modification de méthode comptable effectuée en 2012-2013 a affecté la dépense de mauvaises créances, le montant des radiations, des revenus fiscaux, des comptes à recevoir et de la provision pour créances douteuses. L'effet net sur les équilibres financiers est non significatif.

COMPTES DÉBITEURS

Au 31 mars 2013, les comptes débiteurs aux états financiers de Revenu Québec s'élevaient à 4,333 milliards de dollars. Ils ont augmenté de 172 millions de dollars (4 %) par rapport au 31 mars 2012. Revenu Québec avait comme objectif, en 2012-2013, de limiter l'augmentation des comptes débiteurs à 7 % ou moins.

Le montant élevé des nouvelles créances confiées à la direction responsable du recouvrement a eu un impact important sur les comptes débiteurs, sur le taux de recouvrement et sur l'indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs. Les nouvelles créances se sont chiffrées à 3,330 milliards de dollars en 2012-2013, soit 143 millions de dollars de moins que la prévision. Par contre, par rapport à l'exercice 2011-2012, les nouvelles créances ont augmenté de 412 millions de dollars (14 %). La bonne performance au regard des créances fiscales recouvrées a permis de limiter l'augmentation des comptes débiteurs ainsi que d'obtenir de bons résultats pour le taux de recouvrement et l'indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs.



Le tableau qui suit présente l'état des comptes débiteurs au 31 mars 2013 selon la loi et l'âge du compte.

TABLEAU 24 État des comptes débiteurs au 31 mars 2013 (en millions de dollars)

Lois	Délai administratif ¹	0 à 1 an	1 à 5 ans	5 ans et plus	Total des créances ²
Loi sur les impôts (particuliers)	371,3	722,8	691,9	179,8	1 965,8
Loi sur les impôts (sociétés)	87,4	428,5	335,9	75,4	927,2
Loi sur les impôts (retenues à la source)	54,1	169,5	143,3	41,9	408,8
Loi sur la taxe de vente du Québec	178,8	386,9	296,9	103,5	966,1
Autres lois	16,4	14,1	25,1	9,4	65,0
Total des comptes débiteurs bruts	708,0	1 721,8	1 493,1	410,0	4 332,9

1. Revenu Québec accorde un délai administratif permettant aux débiteurs d'acquitter leur solde.

2. Exclut le compte débiteur de 59 millions de dollars de l'ARC.

TAUX DE RECOUVREMENT DES CRÉANCES FISCALES

Le taux de recouvrement des créances fiscales permet d'évaluer la proportion des créances à percevoir que Revenu Québec a réussi à recouvrer au cours d'un exercice (excluant la TPS/TVH). Il consiste à comparer le total des créances fiscales recouvrées au total des créances fiscales à percevoir. Le total des créances à percevoir comprend le solde des comptes débiteurs au début de l'exercice et le total des nouvelles créances fiscales confiées à la direction responsable du recouvrement, duquel ont été soustraites les radiations.

En 2012-2013, le taux de recouvrement des créances fiscales s'établit à 35,8 %, soit 3,7 points de pourcentage de plus que la cible prévue. Ce résultat représente une augmentation de 1,7 point de pourcentage par rapport à l'exercice 2011-2012⁵. La cible du taux de recouvrement des créances fiscales de 2012-2013 a été déterminée en fonction de l'objectif de créances fiscales recouvrées et d'une hausse prévue de 19 % des nouvelles créances fiscales.

INDICE DE CONTRÔLE DE L'INVENTAIRE DES COMPTES DÉBITEURS

L'indice de contrôle de l'inventaire permet de rendre compte des activités de la direction responsable du recouvrement des créances fiscales en ce qui concerne le traitement des nouvelles créances au cours de l'exercice financier (excluant la TPS/TVH). Il consiste à comparer le total des créances fiscales recouvrées, y compris les radiations, au total des nouvelles créances fiscales confiées à cette direction.

En 2012-2013, l'indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs s'établit à 95 %, soit 4 points de pourcentage de plus que la cible prévue. Ce résultat représente une diminution de 5 points de pourcentage par rapport à celui de l'exercice 2011-2012⁵. La cible de l'indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs de 2012-2013 a été déterminée en fonction de l'objectif de créances fiscales recouvrées et d'une hausse prévue de 19 % des nouvelles créances fiscales.

5. Ce résultat tient compte d'une modification de méthode comptable effectuée en 2012-2013 qui a modifié le montant des comptes débiteurs au 31 mars 2011 et 2012, le montant des créances radiées ainsi que le montant des nouvelles créances confiées à la direction responsable du recouvrement.



CRÉANCES ALIMENTAIRES RECOUVRÉES

Les créances alimentaires recouvrées se sont élevées à 22 millions de dollars, ce qui est inférieur de 3 % à l'objectif prévu de 22,6 millions de dollars. Cette situation s'explique en bonne partie par le nombre de ressources affectées aux activités de recouvrement des créances alimentaires, qui a été inférieur de 3 % à la planification, et au nombre de nouveaux dossiers créés au cours de l'exercice, qui a été inférieur de 3 % à la prévision. Les créances alimentaires recouvrées en 2011-2012 étaient de 22,1 millions de dollars.

Les créances recouvrées par ETC ont augmenté de 5 %, passant de 588 000 \$ en 2011-2012 à 616 000 \$ en 2012-2013.

TABLEAU 25 Recouvrement des créances alimentaires

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Créances alimentaires recouvrées (M\$)	22,3	22,1	22,0
Cibles (M\$)	23,0	23,1	22,6
Taux de réalisation des recettes alimentaires prévues	97,1 %	95,8 %	97,3 %

Le coût unitaire direct par dollar recouvré pour les créances alimentaires est de 8,15 ¢ en 2012-2013, ce qui est supérieur de 0,25 ¢ à l'objectif de 7,90 ¢. Ce résultat s'explique par les créances recouvrées inférieures de 3 % à l'objectif.

Le coût unitaire direct par dollar recouvré était de 8,01 ¢ en 2011-2012. L'augmentation du coût unitaire en 2012-2013 s'explique par des dépenses plus élevées de 1 % malgré l'utilisation de 1,9 ETC de moins et par une diminution de 100 000 \$ des créances recouvrées.

ENJEU 2	EFFICACITÉ	
ORIENTATION 2.1	Assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion.	
OBJECTIF 2.1.1	Adopter les meilleures pratiques en matière de gouvernance.	
Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
31 mars 2014 : Avoir adopté l'essentiel des meilleures pratiques.	État d'avancement de la mise en œuvre des meilleures pratiques en matière de gouvernance.	Réalisation d'un travail de recherche et d'identification des meilleures pratiques en matière de gouvernance.

La gouvernance se définit généralement comme étant l'organisation administrative d'une institution en vue de réaliser ses objectifs, de la diriger et de gérer ses risques. La description des rôles et des responsabilités attendus de la part des membres du conseil d'administration et de la haute direction de même que la mise en place de structures de supervision et de reddition de comptes en sont les principaux éléments constitutifs.

Le gouvernement du Québec publiait, en 2006, *Moderniser la gouvernance des sociétés d'État*, un important énoncé de politique. Son objectif était de renforcer la performance des entreprises du secteur public. On visait notamment la révision des modes de gouvernance des sociétés d'État ainsi que l'adoption d'une gestion répondant à des critères exigeants de transparence, d'intégrité et de responsabilité. La même année, l'Assemblée nationale adoptait la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État qui donnait forme et force légale aux orientations définies dans l'énoncé de politique. D'ailleurs, l'origine de la transformation du statut de Revenu Québec en agence s'inspire de certaines des exigences gouvernementales en matière de gouvernance énoncées dans cette loi.

En se fixant comme objectif l'adoption des meilleures pratiques en matière de gouvernance, Revenu Québec souhaite aller au-delà des pratiques prévues dans la loi.

Cette année, Revenu Québec a réalisé le travail de recherche qui lui a permis de déterminer les meilleures pratiques en matière de gouvernance et de s'attarder sur celles correspondant aux réalités et aux enjeux de l'organisation.

OBJECTIF 2.1.2 Faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Se situer parmi les administrations fiscales les plus performantes.	Études d'étalonnage.	Les indicateurs montrent que la performance de Revenu Québec se compare favorablement à celle des meilleures administrations fiscales observées.

Revenu Québec a mandaté l'Observatoire de l'administration publique de l'ÉNAP pour qu'il effectue une veille analytique afin de comparer sa performance avec celle d'autres administrations fiscales. Pour l'année 2011-2012, sept administrations fiscales⁶ ont été retenues en plus du Québec et quatre domaines d'activité ont fait l'objet d'une analyse comparée exhaustive. Ces domaines sont les suivants : la prestation de services aux citoyens et aux entreprises, le recouvrement des créances fiscales, la qualité des services et la gestion informationnelle.

Les études effectuées montrent que Revenu Québec se compare favorablement aux administrations fiscales les plus performantes. De plus, les données du présent exercice indiquent une amélioration constante des indicateurs depuis l'année fiscale 2010-2011. À titre d'exemple, voici quelques indicateurs de performance comparés.

TABLEAU 26 Étalonnage de la prestation de services aux citoyens et aux entreprises¹

Administrations fiscales	Proportion de déclarations électroniques des particuliers			Variation sur trois ans ²
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	
Revenu Québec	46,1 %	52,1 %	53,5 %	7,4
Canada (ARC)	55,5 %	58,1 %	60,5 %	5,0
Australie (ATO)	90,1 %	90,0 %	91,3 %	1,2
Nouvelle-Zélande (NZIRD)	64,0 %	71,0 %	72,0 %	8,0
États-Unis (IRS)	56,5 %	59,7 %	66,5 %	10,0
Espagne (AEAT)	35,6 %	38,8 %	46,2 %	10,6
Singapour (IRAS)	62,6 %	60,1 %	53,9 %	-8,7
Moyenne	58,6 %	61,4 %	63,4 %	4,8

1. Sources : École nationale d'administration publique et Revenu Québec.

2. Les variations de pourcentage sont en points de pourcentage.

La proportion de déclarations électroniques transmises par les particuliers à Revenu Québec (53,5 %) est quelque peu inférieure à la moyenne des meilleures administrations fiscales observées (63,4 %). Toutefois, les indicateurs

6. Administrations fiscales comparées : Agence du revenu du Canada (ARC), Australian Taxation Office (ATO), New Zealand Inland Revenue Department (NZIRD), Internal Revenue Service (IRS), Agencia Estatal de Administracion Tributaria (AEAT), Inland Revenue Authority of Singapore (IRAS) et HM Revenue & Customs (HMRC).



montrent que Revenu Québec a connu, au cours de cette période, une forte croissance de sa proportion de déclarations électroniques des particuliers (7,4 %), ce qui indique qu'il y a une réduction rapide et continue des écarts depuis 2008-2009. Pour l'exercice 2012-2013, cette proportion est maintenant de 62,6 %⁷, ce qui représente une augmentation de 9,1 % depuis l'exercice 2010-2011.

TABLEAU 27 Étalonnage du recouvrement des créances fiscales⁸

Administrations fiscales	Taux de recouvrement			Variation sur trois ans ⁹
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	
Revenu Québec	34,7 %	30,2 %	31,7 %	-3,0
Canada (ARC)	48,7 %	42,3 %	43,4 %	-5,3
Australie (ATO)	n. d.	30,6 %	35,3 %	-
Nouvelle-Zélande (NZIRD)	39,7 %	33,9 %	26,4 %	-13,3
États-Unis (IRS)	8,3 %	11,5 %	13,0 %	4,7
Espagne (AEAT)	32,9 %	32,0 %	30,8 %	-2,1
Moyenne	32,9 %	30,1 %	30,1 %	-2,8

1. Sources : École nationale d'administration publique et Revenu Québec.

2. Les variations de pourcentage sont en points de pourcentage.

Comparativement aux autres administrations fiscales observées, Revenu Québec fait bonne figure avec un taux de recouvrement des créances fiscales (31,7 %) légèrement supérieur à la moyenne du groupe (30,1 %). La crise financière de 2008 a eu un effet à la baisse sur les taux de recouvrement, sauf aux États-Unis. Cependant, il est intéressant de noter que Revenu Québec a été moins affecté que l'agence canadienne et la NZIRD à ce chapitre. Au cours de l'exercice 2012-2013, le taux de recouvrement a été de 35,8 %⁸, soit une augmentation de 4,1 % par rapport à l'exercice 2010-2011.

7. Résultat présenté dans la partie 1.1.2, à la page 59.

8. Résultat présenté dans la partie 1.2.3, à la page 75.



TABLEAU 28 Étalonnage de la qualité des services¹

Administrations fiscales	Traitement des déclarations des particuliers ²			Variation sur trois ans ³
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	
Revenu Québec	97,6 %	94,0 %	97,2 %	-0,4
Canada (ARC)	97,1 %	100,0 %	100,0 %	2,9
Australie (ATO)	n. d.	99,5 %	98,7 %	-
Nouvelle-Zélande (NZIRD) ⁴	85,6 %	86,3 %	90,4 %	4,8
États-Unis (IRS)	n. d.	n. d.	n. d.	-
Singapour (IRAS) ⁵	99,9 %	100,0 %	100,0 %	0,1
Moyenne 1 ⁶	95,1 %	96,0 %	97,3 %	2,2
Moyenne 2 ⁷	97,4 %	97,8 %	98,6 %	1,2

1. Sources : École nationale d'administration publique et Revenu Québec.

2. Déclarations transmises sur support papier et par voie électronique confondues.

3. Les variations de pourcentage sont en points de pourcentage.

4. Les administrations fiscales de la Nouvelle-Zélande (NZIRD) et de Singapour (IRAS) ne font pas la distinction entre les déclarations des particuliers et des entreprises dans leur rapport annuel. C'est pourquoi deux moyennes distinctes sont présentées. La moyenne 1 inclut ces deux administrations alors que la moyenne 2 les exclut.

La norme voulant que le traitement des déclarations des particuliers soit exécuté dans un délai d'environ quatre semaines est appliquée par l'ensemble des administrations fiscales observées. Malgré un résultat légèrement inférieur, la performance de Revenu Québec à ce chapitre est tout à fait comparable aux meilleures administrations fiscales observées et dépasse même les cibles établies à 80 % pour les déclarations transmises sur support papier et à 90 % pour les déclarations transmises par voie électronique.

TABLEAU 29 Étalonnage de la gestion informationnelle¹

Administrations fiscales	Part des dépenses de fonctionnement en technologies de l'information et de la communication (TIC) sur l'ensemble des dépenses d'opération de l'administration fiscale	2011-2012
		2011-2012
Revenu Québec		11,1 %
Canada (ARC)		6,8 %
Australie (ATO)		10,3 %
Nouvelle-Zélande (NZIRD)		6,0 %
États-Unis (IRS)		n. d.
Singapour (IRAS)		31,0 %
Moyenne		13,0 %

1. Sources : les rapports annuels 2011-2012 des administrations fiscales observées.



JUSTE.
POUR TOUS.



C'est aussi la mission que nous nous sommes donnée.



La part des dépenses de Revenu Québec allouées à la gestion des TIC⁹ (11,1 %) se compare à la moyenne des dépenses en TIC réalisées par les meilleures administrations fiscales observées (13,0 %). Cependant, il est important de noter que ces résultats ne permettent pas de statuer sur la performance relative des administrations fiscales en ce qui a trait à la gestion des TIC. En effet, de nombreux facteurs peuvent venir influencer cet indicateur comme le nombre et le type de services offerts, le nombre de clients desservis, etc.

OBJECTIF 2.1.2

Faire évoluer les processus vers les meilleures pratiques.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Réviser et améliorer les processus d'affaires opérationnels et les processus de soutien administratif.	État d'avancement de la révision des processus.	Poursuite des travaux pour la révision des processus d'affaires opérationnels, notamment pour – le service à la clientèle; – le contrôle fiscal; – le Registraire des entreprises; – les enquêtes et l'inspection.

En 2012-2013, Revenu Québec a réalisé des travaux visant la révision de ses processus d'affaires opérationnels et a priorisé ceux relatifs au service à la clientèle et à l'atteinte des objectifs en matière de récupération fiscale. Cette révision a consisté notamment en la réalisation des activités suivantes :

- Une révision complète et structurée des processus liés à l'administration de l'impôt des particuliers et des programmes sociofiscaux. C'est ainsi que Revenu Québec a entrepris une transformation majeure de l'organisation de ses services à la clientèle en misant sur la concentration et la spécialisation par domaine d'activité de ses programmes sociofiscaux et de ses activités fiscales. Les besoins évolutifs de la clientèle des bénéficiaires ont aussi conduit Revenu Québec à réunir sous une même direction tous les programmes sociofiscaux qu'il administre afin de mettre en place une culture de service mieux adaptée à cette clientèle. Ainsi, quatre centres de relations avec la clientèle seront créés. À ce jour, deux d'entre eux ont déjà été mis en place; l'un est réservé à la clientèle fiscale de l'impôt des particuliers et l'autre, à la clientèle sociofiscale.
- L'intégration au domaine du contrôle fiscal de toutes les activités de cotisation liées aux déclarations de revenus des particuliers en vue d'optimiser l'ensemble de ces activités. Revenu Québec a également consolidé et renforcé ses activités de soutien relativement à l'administration de l'impôt des particuliers et des programmes sociofiscaux.
- L'évaluation de l'organisation du travail en ce qui concerne les relations avec la clientèle des entreprises. Cette évaluation a permis de constater la qualité des services rendus et de renforcer l'efficience des façons de faire.
- La simplification du processus visant à inciter les sociétés à produire leurs déclarations.
- La révision du processus de traitement des déclarations comportant une demande de crédit d'impôt afin de renforcer l'évaluation du risque et, ainsi, d'accorder plus rapidement les crédits qui ne comportent pas de risque fiscal.
- L'élaboration d'un plan de vérification des taxes à la consommation permettant aux vérificateurs d'établir les bases sur lesquelles s'amorceront les vérifications.

9. Il ne s'agit que des dépenses pour les activités d'entretien et d'exploitation en TIC, ce qui exclut les dépenses liées au développement.

- La révision des processus relatifs aux ressources informationnelles en ce qui a trait à la gestion et au suivi de projets. Revenu Québec investit chaque année des sommes importantes en vue de fiabiliser, de sécuriser et de moderniser son infrastructure et son parc informatique. Dans ce contexte, il est de sa responsabilité d'appliquer les meilleures pratiques et normes en la matière. Désormais, les pratiques uniformisées permettent aux autorités de mieux suivre la progression des projets et d'en connaître les résultats en vue de prendre des décisions éclairées et adaptées.
- La révision en profondeur de l'ensemble des processus d'affaires opérationnels du Registraire des entreprises à la suite de la modernisation de ses systèmes. Il en résulte que la quasi-totalité de ses services sont maintenant offerts en ligne, ce qui permet de diminuer sensiblement les délais de traitement des demandes.
- La révision des processus d'enquête et d'inspection et la modernisation des pratiques en vue d'améliorer l'efficacité et l'efficience des activités à réaliser dans ces domaines et de traduire les contrevenants devant la justice.

Tous ces changements favoriseront le développement des compétences du personnel et contribueront à améliorer la qualité des services offerts par l'organisation.

OBJECTIF 2.1.3 Gérer efficacement les programmes sociaux et non fiscaux que nous confie le gouvernement

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Améliorer les services offerts aux citoyens, notamment dans le secteur des pensions alimentaires, du Registraire des entreprises et de l'administration des biens non réclamés.	Adoption des meilleures pratiques de gestion.	Réalisation des actions prévues pour 2012-2013.

PENSIONS ALIMENTAIRES

Dans le but de moderniser sa prestation de services et d'assurer la performance du Programme de perception des pensions alimentaires, Revenu Québec effectue la révision des processus et du système informatique de traitement des dossiers relatifs aux pensions alimentaires. Les travaux se rapportant à la phase d'analyse détaillée et à la réalisation de la première phase du projet sont en cours. Les autres travaux débuteront au cours du prochain exercice financier, sous réserve de l'approbation du conseil d'administration.

De plus, pour offrir un meilleur service à la clientèle, Revenu Québec collabore avec le ministère de la Justice du Québec (MJQ) dans le but de réaliser différents projets, dont la mise en place d'un service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants. La mise en place de ce service au MJQ vise, entre autres, à simplifier et à accélérer les démarches judiciaires des parents en matière d'ordonnances alimentaires.

Par ailleurs, Revenu Québec a créé, en 2012-2013, la Direction principale des programmes sociofiscaux afin de mieux servir les bénéficiaires de ses programmes sociofiscaux et d'avoir une vision intégrée des services offerts à cette clientèle. La Direction principale des programmes sociofiscaux est responsable de l'administration de l'ensemble des programmes sociofiscaux qui sont confiés à Revenu Québec.



REGISTRAIRE DES ENTREPRISES

Les services en ligne du Registraire des entreprises comportent plusieurs validations et offrent une assistance technique qui facilitent la préparation des demandes de sa clientèle et qui, dans certains cas, en assurent même le traitement immédiat.

Le Registraire des entreprises offre une ligne téléphonique dédiée aux professionnels accrédités jouant un rôle d'intermédiaires.

BIENS NON RÉCLAMÉS

Au cours de la dernière année, Revenu Québec a mis en œuvre diverses mesures visant l'amélioration des services offerts aux citoyens à l'égard de son administration des biens non réclamés. Il s'est d'abord fixé des objectifs visant le rattrapage du traitement des dossiers en retard qu'il a atteints en grande partie. Ensuite, il a mis sur pied un programme de révision des processus de travail. Au 31 mars 2013, les processus de la comptabilité opérationnelle et du traitement des successions non réclamées étaient révisés. De plus, Revenu Québec a revu les instructions de travail et les contrôles internes pour les enregistrements comptables des dossiers de biens non réclamés sous son administration.

ENJEU 2	EFFICACITÉ	
ORIENTATION 2.2	Miser sur un personnel compétent, mobilisé et au service de notre clientèle.	
OBJECTIF 2.2.1	Transformer l'organisation en matière de gestion des ressources humaines.	
Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2013, se doter d'une stratégie globale en matière de gestion des ressources humaines.	Adoption de la stratégie.	La stratégie a été adoptée.
Réaliser les différents volets prévus à la stratégie selon l'échéancier établi.	État d'avancement des différents volets de la stratégie.	Dix des quatorze projets de la stratégie sont amorcés et suivent leur cours dans le respect des échéanciers prévus au plan directeur.

La force de la main-d'œuvre d'une organisation constitue un levier de première importance pour l'atteinte de ses objectifs. De plus, un environnement en constante évolution engendre le besoin, pour une organisation, de s'adapter aux meilleures pratiques en matière de gestion des ressources humaines. Ainsi, Revenu Québec a élaboré et adopté une stratégie globale en ressources humaines au cours de l'année 2012-2013. L'objectif d'une telle stratégie est de permettre à l'organisation de s'engager dans un processus de transformation et d'optimisation tout en assumant ses responsabilités comme employeur.

Pour mener à bien cette stratégie, Revenu Québec a établi un plan directeur comportant 14 projets qui répondent aux 8 priorités en matière de ressources humaines (RH) de l'organisation :

- Modèle de prestation de service RH et développement de la fonction RH
- Technologies et outils RH
- Planification, attraction, embauche et intégration de personnel de talent
- Gestion de la rémunération et des avantages sociaux

- Formation, développement des compétences et leadership
- Gestion du changement
- Cheminement de carrière et relève
- Gestion de la performance

Afin de favoriser la réalisation des livrables liés à chacun des projets dans le respect des échéanciers prévus, Revenu Québec s'est également doté d'une structure de gouvernance en mode projet pour son programme de transformation lié aux ressources humaines.

OBJECTIF 2.2.2 Attirer et développer les talents.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
D'ici 2013, se doter d'un plan d'action visant à recruter des personnes ayant les bons profils de compétences et à développer l'expertise du personnel.	Adoption du plan d'action.	Le plan d'action a été adopté et intégré à la stratégie globale en ressources humaines.
Réaliser les actions prévues dans le plan d'action selon l'échéancier établi.	Degré de réalisation des différentes mesures du plan d'action.	Les projets liés à cet objectif sont amorcés et suivent leur cours dans le respect des échéanciers établis.
	Taux de comblement des postes alloués.	101 %.

Au sein de Revenu Québec, plusieurs initiatives ont été mises en place afin de répondre à l'objectif d'attirer et de développer les talents.

En matière d'attraction, l'organisation s'est dotée d'un projet de refonte de la dotation ayant pour objectif global d'offrir à Revenu Québec des moyens novateurs, proactifs, souples et alignés sur les meilleures pratiques et les besoins organisationnels. De plus, le projet de l'implantation d'une stratégie organisationnelle de planification de la main-d'œuvre (PMO) assure une gouvernance en ressources humaines basée sur des priorités d'intervention ciblées selon les enjeux réels en matière de main-d'œuvre. Ces projets se déroulent jusqu'à présent dans le respect des échéanciers établis et se continueront au cours des prochaines années.

Parallèlement à la mise en place de ces projets, Revenu Québec a poursuivi cette année ses efforts pour attirer de la main-d'œuvre. En effet, il a participé à de nombreux événements relatifs à l'emploi, en plus d'entretenir des liens avec différentes institutions d'enseignement. D'ailleurs, Revenu Québec a atteint ses objectifs de comblement des postes puisque l'ensemble des postes alloués ont été dotés.

Pour ce qui est du développement des talents, des travaux ont été effectués en 2012-2013 pour la réalisation de deux projets importants :

- le projet d'optimisation du développement des compétences constitué d'outils de formation novateurs et optimaux;
- le projet de développement des cadres, comprenant un processus d'identification et de préparation de la relève de gestion.

Par ailleurs, Revenu Québec a continué de déployer des efforts en matière de formation de son personnel. Ainsi, 80 432 jours-personnes ont été consacrés à la formation au cours de l'année financière 2012-2013.

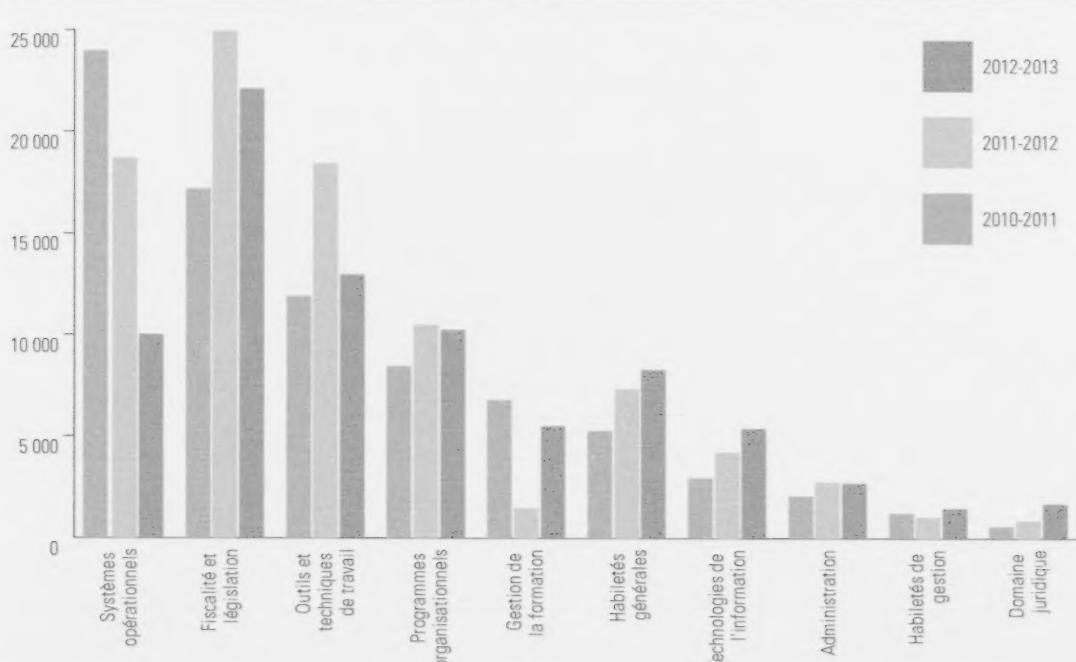
TABLEAU 30 Investissements en formation

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Nombre de jours-personnes ¹	80 477	90 338	80 432
Nombre moyen de jours de formation par personne ²	7,1	7,2	6,3
Montants investis (en millions de dollars) ³	17,7	19,3	19,5

1. Source : Système de gestion de la formation en date du 24 avril 2013 pour l'exercice 2012-2013, du 17 avril 2012 pour l'exercice 2011-2012 et du 26 avril 2011 pour l'exercice 2010-2011.
2. Le nombre moyen de jours de formation par personne est calculé selon le nombre d'employés (y compris les étudiants et les stagiaires rémunérés). Ainsi, ce nombre s'élève à 12 842 employés pour l'exercice 2012-2013, à 12 520 employés pour l'exercice 2011-2012 et à 11 294 employés pour l'exercice 2010-2011.

Les activités de formation qui permettent le développement et le maintien de l'expertise du personnel à l'égard des lois fiscales appliquées par Revenu Québec ainsi que des programmes sociofiscaux qu'il administre représentent 21,1 % des investissements financiers en matière de formation. Ces activités sont regroupées dans le graphique 4, sous le thème « Fiscalité et législation », et représentent un investissement de 22 125 jours-personnes pour l'année financière 2012-2013.

Étant donné que les livraisons systémiques d'envergure ont nécessité moins de jours de formation en 2012-2013, on peut remarquer une diminution du nombre de jours-personnes de formation pour les activités regroupées sous le thème « Systèmes opérationnels ».

GRAPHIQUE 4 Formation et perfectionnement du personnel – Comparaison de la répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation pour les trois derniers exercices¹

1. Le nombre de jours-personnes comprend le temps de participation aux activités de formation ainsi que le temps de diffusion, de conception et de coordination de ces activités.


OBJECTIF 2.23 Offrir un environnement de travail stimulant.

Résultats visés	Indicateurs	Résultats obtenus
Poursuivre les actions en cours en vue d'améliorer la mobilisation du personnel et de le fidéliser.	Actions réalisées.	<ul style="list-style-type: none"> – Programme d'accueil et d'intégration des nouveaux employés – Table jeunesse – Programme de soutien aux études – Soutien aux gestionnaires dans l'amélioration des pratiques de gestion – Prix d'excellence – Reconnaissance des 25 ans de carrière de membres du personnel – Programme de promotion de la santé et autres mesures incitatives visant la pratique d'activités physiques
	Taux de roulement.	2,5 % ¹
	Indice de mobilisation.	n. d. ²

1. En 2011-2012, le taux de roulement était de 4,1 %.

2. Des démarches préparatoires à la mesure de l'indice ont été réalisées en 2012-2013.

En plus de l'attraction de main-d'œuvre compétente, la fidélisation du personnel en place est un enjeu de premier plan pour Revenu Québec. Par conséquent, l'organisation se doit d'offrir un environnement de travail sain et mobilisant à ses employés. Ainsi, plusieurs actions en ce sens ont été mises en place ou reconduites cette année.

Dès l'entrée en fonction d'un nouvel employé, l'organisation s'assure qu'il est bien accueilli. En effet, Revenu Québec offre un programme d'accueil et d'intégration aux nouveaux employés et aux nouveaux gestionnaires. Ces programmes ont d'ailleurs été actualisés en 2012-2013 pour mieux répondre aux nouvelles réalités de l'organisation.

Les jeunes de 35 ans ou moins constituent une importante proportion du bassin de main-d'œuvre de Revenu Québec. Dans l'optique de se rapprocher de ce groupe, il offre la Table jeunesse, une tribune d'échanges dynamique qui favorise la participation de ses jeunes employés à la vie de l'organisation (activités, représentation auprès des dirigeants, etc.). Revenu Québec encourage aussi le perfectionnement de ses employés, entre autres, par l'entremise d'un programme de soutien aux études. Le nombre d'employés ayant bénéficié de ce programme s'est d'ailleurs accru en 2012-2013. De plus, du soutien est offert aux gestionnaires relativement à l'amélioration des pratiques de gestion, ces dernières ayant une incidence importante sur la mobilisation des employés.

En matière de santé, Revenu Québec continue d'encourager de saines habitudes de vie par l'entremise de son programme de promotion de la santé ainsi que par d'autres mesures incitatives. La reconnaissance est également favorisée par des activités telles que les Prix d'excellence pour mettre en valeur des réalisations exceptionnelles et les activités de reconnaissance pour souligner les carrières de longue durée au sein de l'administration publique.

L'ensemble des activités réalisées par Revenu Québec semble avoir eu des impacts positifs, puisque le taux de roulement excluant les retraites n'est que de 2,5 % en 2012-2013.





PARTIE 3

LES RÉSULTATS DE REVENU QUÉBEC
EN CE QUI A TRAIT À D'AUTRES EXIGENCES

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS ET ACCÈS À L'INFORMATION



Pour mener à bien sa mission, Revenu Québec reçoit et traite de nombreux renseignements. Les citoyens et les entreprises s'attendent, avec raison, à ce que l'information détenue à leur sujet soit protégée conformément aux lois et aux normes en vigueur. Afin de maintenir la relation de confiance établie avec les contribuables, Revenu Québec place la protection des renseignements confidentiels au cœur de ses priorités et prend des mesures concrètes pour protéger ces renseignements.

En 2012-2013, conformément à son plan d'action stratégique en protection et en sécurité de l'information, Revenu Québec a révisé son cadre de gestion en la matière. Ce cadre repose sur une action concertée des différentes parties prenantes en protection et en sécurité de l'information et précise le modèle de gouvernance de l'organisation, les rôles et les responsabilités de chacun de même que les processus de gestion en vigueur.

Une direction de Revenu Québec s'assure du respect des règles en matière d'accès, de diffusion de l'information et de protection des renseignements confidentiels. Elle conseille l'ensemble de l'organisation et veille à ce que cette protection soit adéquatement prise en compte lors du développement des processus d'affaires opérationnels et de la prestation électronique de services. Cette direction est responsable de la négociation des ententes d'échanges de renseignements avec les ministères et les organismes gouvernementaux.

Revenu Québec adopte et met en œuvre un programme annuel de formation et sensibilise régulièrement son personnel pour qu'il demeure vigilant et applique les directives et les instructions en matière de protection et de sécurité de l'information. Une

campagne de sensibilisation annuelle est ainsi organisée afin que l'ensemble du personnel adopte et démontre en tout temps un comportement exemplaire. Cette campagne, centrée sur la rencontre des gestionnaires avec l'ensemble de leur personnel, permet d'échanger sur les mesures de protection propres à chaque secteur et selon les tâches accomplies. Lors de la campagne de 2012, l'ensemble du personnel, y compris la haute direction, a renouvelé son engagement à suivre les règles de confidentialité.

De plus, Revenu Québec a fait preuve de transparence envers les citoyens et a poursuivi ses efforts à cet égard par la diffusion de documents et de renseignements dans son site Internet, conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

Enfin, Revenu Québec est responsable de l'utilisation des renseignements qu'il obtient de certains organismes publics. À cette fin, un plan d'utilisation contient les fichiers de renseignements externes qui sont nécessaires dans le cadre de sa mission et une reddition de comptes sur l'utilisation de ces renseignements est réalisée annuellement par la production d'un rapport d'activités. Ces documents sont soumis à la Commission d'accès à l'information, puis déposés à l'Assemblée nationale.

En matière d'accès à l'information, Revenu Québec a reçu 1 026 demandes d'accès à des documents administratifs ou à des renseignements confidentiels dans le cadre de l'application de la Loi sur l'administration fiscale (LAF) et de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès).



		Exercice financier 2010-2011	Exercice financier 2011-2012	Exercice financier 2012-2013
Accès à l'information				
Demandes d'accès aux documents reçues		913	970	1 026
Nature des demandes d'accès	Demandes d'accès à des renseignements confidentiels (renseignements fiscaux et personnels)	96,8 %	92,9 %	95,3 %
	Demandes d'accès à des documents	3,2 %	7,1 %	4,7 %
Délai de traitement	0 à 20 jours	46,0 %	48,0 %	61,3 %
	21 à 30 jours	39,8 %	40,2 %	38,2 %
Nature des décisions rendues	Demandes acceptées en totalité	14,5 %	19,8 %	19,3 %
	Demandes acceptées partiellement	69,7 %	71,2 %	72,9 %
	Demandes refusées	2,2 %	2,0 %	1,5 %
	Demandes irrecevables, référées ou appuyées par aucun document	13,6 %	7,0 %	6,3 %
Demandes ayant fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information		12	40	28

Les motifs de refus sont sensiblement les mêmes que lors des exercices précédents, c'est-à-dire que la Loi sur l'accès ne s'appliquait pas (art. 1 à 17 de la Loi sur l'accès) ou que les lois applicables protégeaient les renseignements, principalement

- les renseignements fiscaux ou personnels sur une autre personne (art. 69, 69.0.0.2, 69.0.0.3 et 69.0.0.4 de la LAF, art. 53 et 54 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements ayant des incidences sur les relations intergouvernementales (art. 18 et 19 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements ayant des incidences sur l'économie (art. 21 à 27 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements ayant des incidences sur l'administration de la justice et la sécurité publique (art. 28 à 29.1 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements ayant des incidences sur les décisions administratives ou politiques (art. 30 à 40 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements ayant des incidences sur la vérification (art. 41 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements visés par une restriction au droit d'accès dont le caractère confidentiel a été maintenu malgré un pouvoir discrétionnaire (art. 41.2 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements personnels n'ayant pas un caractère public (art. 57 de la Loi sur l'accès);
- les renseignements contenus dans des documents ayant fait l'objet d'une saisie (art. 40.2 de la LAF).

D'autres demandes étaient visées par le secret professionnel (art. 9 de la Charte des droits et libertés de la personne).

Aucune demande d'accommodement pour pallier un handicap n'a été formulée.



ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Revenu Québec est assujetti à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics dont l'application est régie par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Conformément aux exigences de cette loi, l'organisation a fourni, en 2012-2013, un rapport d'analyse de l'effectif qui servira à la détermination des taux de représentativité à atteindre pour chacun des groupes visés. De plus, l'organisation a poursuivi ses efforts afin que son personnel soit représentatif de la population québécoise.

TABLEAU 31 Taux de représentativité des membres des groupes visés parmi le personnel régulier et occasionnel : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année¹

Groupes cibles	2010-2011		2011-2012		2012-2013	
	Nombre d'employés dans le groupe visé	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total	Nombre d'employés dans le groupe visé	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total	Nombre d'employés dans le groupe visé	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total
Communautés culturelles	1 490	13,6 %	2 028	16,8 %	2 230	18,0 %
Autochtones	25	0,2 %	27	0,2 %	28	0,2 %
Femmes	6 720	61,3 %	7 391	61,1 %	7 535	60,9 %
Personnes handicapées	147	1,3 %	144	1,2 %	135	1,1 %

1. Exclut les étudiants et les stagiaires.

2. Inclut les minorités visibles et les minorités ethniques.

ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Revenu Québec accorde une grande importance à la réduction du fardeau administratif des entreprises. En 2012-2013, il a poursuivi la mise en œuvre du rapport *Simplifier et mieux réglementer* du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative pour les recommandations qui le concernent :

- Un plan de réduction du coût des formalités administratives a été élaboré pour atteindre, d'ici 2015, l'objectif de réduction de 20 % du coût du fardeau administratif des entreprises.
- Les cibles pour deux normes de service de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* ont été rehaussées afin d'améliorer le délai de réponse de Revenu Québec aux demandes de renseignements formulées par écrit par les entreprises.
- La révision de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* a permis notamment de la bonifier en portant une attention particulière au libellé pour qu'il réfère aux droits des citoyens et des entreprises.
- Le service de communication sécurisée a été mis en place graduellement à partir de l'automne 2012 pour permettre l'échange de renseignements confidentiels par voie électronique.
- La bonification de la formation du personnel de Revenu Québec a permis de professionnaliser davantage les services offerts à la clientèle des entreprises. En plus de la formation continue offerte aux employés, de nouvelles formations ont été données.
- Une analyse a été réalisée sur la possibilité de jumeler neuf formulaires concernant les choix fiscaux québécois distincts en un seul formulaire. La conclusion de l'analyse est de ne pas les jumeler, puisqu'une telle fusion ne simplifierait pas le fardeau administratif des entreprises.

Avec les mesures réalisées en 2011-2012, Revenu Québec a maintenant complété la réalisation de huit mesures prévues au rapport *Simplifier et mieux réglementer*. La volonté de Revenu Québec de travailler de façon continue à l'amélioration de ses services pour faciliter la tâche des entreprises et de leurs représentants se traduit également par la présence de Revenu Québec au Comité de suivi en matière d'allègement réglementaire et administratif créé en janvier 2013 et qui réunit des représentants du monde des affaires et des membres de la haute fonction publique.

De plus, depuis février 2013, Revenu Québec offre aux particuliers en affaires un service d'inscription par téléphone aux fichiers de la TPS/TVH et de la TVQ dans le cadre d'un projet pilote. Ce nouveau mode d'inscription convivial permet notamment aux particuliers en affaires d'économiser du temps et d'éviter des déplacements.

ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE

À la suite de l'harmonisation au budget fédéral du 29 mars 2012, des méthodes abrégées de comptabilité facilitent le calcul des versements de taxes (TPS/TVH et TVQ) et simplifient la production des déclarations de taxes.

- Le seuil d'admissibilité pour la méthode de comptabilité rapide, qui permet d'établir le montant de TVQ et de TPS/TVH à verser, a doublé. Ainsi, une entreprise qui effectue 400 000 \$ de ventes taxables peut désormais utiliser cette méthode.
- La plupart des petites entreprises peuvent choisir de recourir à une méthode abrégée, qui simplifie le calcul du crédit de taxe sur les intrants. Cette méthode abrégée peut maintenant être utilisée par une entreprise dont les ventes taxables annuelles ne dépassent pas 1 million de dollars et dont les achats taxables annuels n'excèdent pas 4 millions de dollars.



OBJECTIF GOUVERNEMENTAL DE RÉDUCTION DU COÛT DES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES IMPOSÉES AUX ENTREPRISES

Une des mesures du rapport *Simplifier et mieux réglementer* est de réduire de 20 %, d'ici 2015, le coût des formalités administratives imposées aux entreprises, et ce, à l'échelle gouvernementale. Revenu Québec participe à l'atteinte de cet objectif qui a été fixé en 2004. Ainsi, pour la période s'étendant de 2004 à 2011, le Registraire des entreprises a réduit le coût des formalités de 68,8 % et Revenu Québec, de 5,8 %.

Trois indicateurs permettent de rendre compte du fardeau administratif imposé aux entreprises : le nombre d'exigences réglementaires, le volume des formalités administratives découlant de ces exigences et le coût qu'elles génèrent pour les entreprises. Les tableaux ci-dessous présentent le détail de ces indicateurs.

Nombre d'exigences réglementaires entraînant des formalités administratives pour les entreprises¹ (année civile)

	2004	2006	2008	2010	2011	Variation de 2004 à 2011
Registraire des entreprises	20	19	19	19	16	- 4
Revenu Québec	74	72	72	72	71	- 3

1. Aux fins du suivi du coût des formalités, les données sur les activités relatives au Registraire des entreprises sont présentées séparément de celles des autres activités de Revenu Québec.

Volume des formalités administratives (en valeurs constantes de 2004)¹ pour les entreprises (année civile)

	2004	2006	2008	2010	2011	Variation de 2004 à 2011
Registraire des entreprises	649 029	177 159	177 159	177 159	176 696	- 72,8 %
Revenu Québec	27 522 915	27 522 915	25 320 325	25 320 325	25 031 314	- 9,0 %

1. Afin de traduire les efforts d'allègement plutôt que les fluctuations économiques, le volume des formalités administratives est calculé en maintenant constant le nombre d'entreprises.

Coûts (\$) des formalités administratives (en valeurs constantes de 2004)¹ pour les entreprises (année civile)

	2004	2006	2008	2010	2011	Variation de 2004 à 2011
Registraire des entreprises	18 301 499	7 044 813	7 044 813	7 038 535	5 707 294	- 68,8 %
Revenu Québec	551 130 273	551 103 281	521 740 589	521 740 589	519 220 413	- 5,8 %

1. Afin de traduire les efforts d'allègement plutôt que les fluctuations économiques, le coût des formalités administratives est calculé en maintenant constant le nombre d'entreprises et certaines composantes du coût de chaque formalité.

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Revenu Québec est assujetti à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre qui exige un investissement en formation d'au moins 1 % de la masse salariale de l'organisation pour une année civile. En 2012, Revenu Québec a respecté cette obligation en investissant 2,7 % de sa masse salariale dans des activités de formation répondant aux critères de la Loi.





DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

À la suite de l'adoption de la Loi sur le développement durable en 2006 et de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*, Revenu Québec a dû déterminer les actions qui lui permettraient de contribuer à certaines orientations et certains objectifs du gouvernement au regard de sa mission, de son champ d'intervention, de ses compétences et de ses ressources disponibles.

Pour le *Plan d'action de développement durable 2009-2013*, Revenu Québec a retenu sept actions. Leur bilan est présenté dans le tableau ci-dessous, conformément à la reddition de comptes annuelle exigée par le gouvernement.

RÉALISATIONS

Objectif gouvernemental 1

- Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel

- Informer le personnel de Revenu Québec de la démarche de développement durable et le sensibiliser à cette démarche.

ACTION 1.1 Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation au développement durable destiné au personnel de l'administration publique.

Gestes	Suivi
1. Proposer des activités de sensibilisation au personnel et offrir, notamment aux membres du comité organisationnel de développement durable, des formations portant sur la démarche de développement durable.	En continu
2. Rédiger des articles pour <i>L'idée fisc</i> (journal interne) ainsi que des capsules pour l'intranet de Revenu Québec et les intranets des directions générales dans le but de sensibiliser le personnel à la démarche de développement durable.	En continu
3. Sensibiliser les nouveaux employés à la démarche de développement durable dès leur entrée en fonction et lors de la journée d'accueil. Inclure une fiche à ce sujet dans la pochette d'accueil.	En continu
4. Sensibiliser le personnel au programme VISEZ juste!, à l'impression recto verso par défaut et à la procédure à suivre pour récupérer le papier sur lequel des renseignements confidentiels ou non sont imprimés.	En continu
6. Inciter le personnel à utiliser des options réduisant le nombre de pages à imprimer.	En continu
Indicateur Taux du personnel touché par les activités de sensibilisation et de formation au développement durable, dont celui du personnel ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités courantes.	
CIBLE 1 Avoir sensibilisé 80 % des membres du personnel d'ici 2011.	
Résultats La cible de 80 % a été atteinte au cours de l'exercice 2011-2012.	
de l'année En 2012-2013, Revenu Québec a maintenu ses efforts de sensibilisation de son personnel. Ainsi, des articles, des manchettes et des capsules ont été diffusés dans l'intranet organisationnel. Des activités de sensibilisation ont également été proposées. Les nouveaux employés sont informés lors de la journée d'accueil sur diverses mesures associées au développement durable, telles que L'abonne BUS, Allégo et Mon espace. Il est à noter que certaines directions disposent de comités sectoriels qui organisent des activités de promotion et des activités de sensibilisation, telles que des conférences.	

RÉALISATIONS

Objectif gouvernemental 1

- Mieux faire connaître le concept et ses principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel

- Informer le personnel de Revenu Québec de la démarche de développement durable et le sensibiliser à cette démarche.

CIBLE 2 S'assurer que 50 % des personnes ciblées ont suivi une formation destinée à leur permettre d'acquérir une connaissance suffisante de la démarche de développement durable et de prendre en compte des principes de développement durable d'ici 2013.

Résultats de l'année La cible de 50 % a été atteinte.

Le nombre de personnes ciblées par la formation a été de 1 254. Au 31 mars 2013, le nombre de personnes formées était de 632, soit 50,4 %. À l'aide des outils de formation élaborés par le Centre d'expertise des grands organismes, Revenu Québec a adapté une formation en ligne qui comporte deux modules de formation, soit *Les 16 principes de développement durable* et *La démarche de prise en compte des principes de développement durable*.

1. La cible en matière de formation a été modifiée conformément aux nouvelles lignes directrices qui ont été approuvées le 4 juin 2010 par le Comité interministériel du développement durable (CCID).

RÉALISATIONS

Objectif gouvernemental 4

- Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel

- Améliorer la qualité de vie du personnel et son environnement de travail.

ACTION 4.1 Mettre en place des mesures améliorant la qualité de vie au travail et favorisant la reconnaissance du personnel.

Gestes	Indicateur	Suivis
1. Participer aux projets multidisciplinaires axés sur la santé et la qualité de vie au travail, dont <ul style="list-style-type: none"> – la promotion de saines habitudes de vie sur les plans de l'activité physique, de l'alimentation et de la gestion du stress; – la mise sur pied d'un environnement de travail propice à la qualité de vie au travail; – l'application de pratiques de gestion favorisant notamment la reconnaissance; – la mise en place d'installations destinées à la pratique d'activités physiques. 		En continu
2. Pro nouveau le programme auprès des gestionnaires et du personnel.		En continu
CIBLE 1 Mise en œuvre de divers projets.	État d'avancement de l'élaboration et de la mise en œuvre de l'axe Ma santé du programme Employeur de choix.	
Résultats de l'année	Revenu Québec a poursuivi divers projets afin d'offrir un milieu de travail sain, sécuritaire et stimulant. Une brève description des actions est présentée dans la partie 2.2.3, à la page 87.	
CIBLE 2 Taux moyen de participation du personnel de 25 à 40 % par activité organisationnelle mise en place.		
Résultats de l'année	Il y a eu 15 442 inscriptions aux différentes activités favorisant la santé, soit une diminution de 9,6 % par rapport à l'année précédente. La tenue d'une journée nationale du sport et de l'activité physique en 2011-2012 ainsi qu'une diminution du nombre d'inscriptions au programme de promotion de la santé en 2012-2013 expliquent principalement cette variation.	

RÉALISATIONS

Objectif gouvernemental 6

- Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel

- Adopter des pratiques permettant d'effectuer des acquisitions écoresponsables et d'assurer une bonne gestion environnementale.

ACTION 6.1 Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la *Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable*.

Gestes	Suivis
1. Instaurer de nouvelles façons de faire et des pratiques d'acquisitions écoresponsables.	Entrepris
2. Acheter et utiliser du papier fin à 100 % recyclé, contenant au moins 30 % de fibres postconsommation pour l'ensemble des publications de Revenu Québec.	Achevé et en continu
3. Expédier les cartouches d'encre des imprimantes à un organisme qui les récupère.	Achevé et en continu
4. Lors du remplacement de véhicules du parc de Revenu Québec, procéder à l'achat de véhicules ayant la meilleure performance énergétique et étant moins dommageables pour l'environnement, en tenant compte des besoins spécifiés et de l'offre de service du Centre de services partagés du Québec.	Achevé et en continu
5. Favoriser la gestion écologique des matières résiduelles (3RV) en continuant l'implantation du programme VISEZ juste! de RECYC-QUÉBEC pour ce qui est de la récupération multimatérielle (verre, plastique, métal, papier et carton) et en commencer l'évaluation.	Entrepris
6. Élaborer et adopter un cadre de gestion environnementale.	Entrepris
7. Poursuivre l'implantation de l'impression recto verso par défaut à l'ensemble des imprimantes et des photocopies numériques.	Achevé et en continu
8. Éliminer les avis de dépôt direct sur papier pour les employés de Revenu Québec.	Entrepris
9. Éliminer, lorsque possible, l'utilisation des verres de styracousse pour le café et remplacer les godets de lait par d'autres contenants. Ajouter des clauses contractuelles en ce sens aux contrats des fournisseurs de services alimentaires.	Achevé et en continu
10. Gérer de façon écoresponsable les surplus en favorisant la réutilisation et le réemploi des fournitures déclarées en surplus ¹ .	Entrepris
11. Acheter des micro-ordinateurs ayant la meilleure performance énergétique et étant moins dommageables pour l'environnement ² .	Achevé et en continu
Indicateur	État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre ou d'un système de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de pratiques d'acquisitions écoresponsables.
CIBLE 1	Adoption d'un cadre de gestion environnementale d'ici 2011.
Résultats de l'année	<p>Le cadre de gestion environnementale est adopté.</p> <p>Le cadre de gestion a été présenté au Comité de coordination des décisions et d'orientation (CCDO) et adopté en octobre 2012. Sa diffusion auprès du personnel a été faite par la publication d'une manchette en janvier 2013.</p>



CIBLE 2	Mise en œuvre de mesures ou d'activités permettant de contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale.
Résultats de l'année	Mesures ou activités contribuant directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale. Revenu Québec a poursuivi ses efforts afin d'implanter des pratiques et des activités contribuant directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale. Ainsi, la consommation de papier a diminué, notamment en raison du recours aux services en ligne par les employés pour consulter de l'information (93 % des employés sont inscrits au bulletin de paie électronique sur Mon espace, le 7 % résiduel est constitué des employés en préretraite ou en congé de maternité et des employés qui reçoivent des prestations d'assurance salaire). Par ailleurs, l'aménagement de nouvelles salles de visioconférence et la promotion de ces salles ont permis de diminuer les déplacements lors de rencontres et de réunions. Il en est de même pour l'installation de webcams sur le poste de gestionnaires préalablement désignés. La récupération et la réutilisation des équipements et du matériel de bureau usagés se poursuivent : les équipements informatiques en surplus sont remis à l'OPEQ (Ordinateurs pour les écoles du Québec), les téléphones sans afficheur et les cellulaires sont envoyés au Centre de formation en entreprise et récupération (CFER) de Bellechasse et les fournitures de bureau sont réparées, nettoyées pour réemploi ou envoyées à la récupération pour le métal et le plastique.
CIBLE 3	Mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables, dont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> – 80 % de l'achat de papier fin doit être à 100 % recyclé et contenir au moins 30 % de fibres postconsommation; – 100 % des véhicules achetés doivent représenter la meilleure performance énergétique compte tenu des besoins spécifiés et de l'offre de service du Centre de services partagés du Québec; – 100 % des cartouches d'encre doivent être recyclées.
Résultats de l'année	Cibles en matière d'acquisitions écoresponsables atteintes. Toutes les cibles ont été atteintes au cours de l'exercice 2011-2012. Pour l'année 2012-2013, le contenu en fibres postconsommation du papier fin atteint désormais 50 %.
CIBLE 4	Augmentation de la quantité de matières résiduelles récupérées dans le cadre du programme VISEZ juste! de RECYC-QUÉBEC.
Résultats de l'année	Quantité de matières résiduelles récupérées dans le cadre du programme VISEZ juste! augmentée. Revenu Québec poursuit l'implantation du programme VISEZ juste!, notamment en demandant l'installation de bacs de récupération multimatière lors des aménagements de nouveaux bureaux dans les immeubles où le programme existe. Par ailleurs, la récupération des piles a doublé dans les bureaux de Revenu Québec où l'on trouve des installations de récupération à cet effet.

1. Revenu Québec a ajouté ce geste en vue d'améliorer sa contribution à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale.
2. Revenu Québec a ajouté ce geste en vue d'augmenter la mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables.



RÉALISATIONS

Objectif gouvernemental 7

- Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.

Objectif organisationnel

- Promouvoir la réduction à la source de la quantité d'énergie et de ressources utilisées par Revenu Québec.

ACTION 7.1 Promouvoir, auprès du personnel, la réduction à la source des ressources utilisées.

Gestes		Suivis
1.	Promouvoir l'économie d'énergie dans les édifices. Sensibiliser le personnel à l'importance d'éteindre les lumières dans les salles, les lampes de bureau ainsi que les écrans d'ordinateur.	En continu
2.	Promouvoir l'utilisation de tasses et de verres réutilisables par le personnel et les visiteurs en remplacement des verres de styrémousse et des bouteilles jetables.	En continu
3.	Promouvoir l'utilisation du transport collectif et du vélo. Pour ce faire, <ul style="list-style-type: none"> – soutenir les programmes L'abonne BUS et Allégo dans les régions où ces services sont disponibles¹; – inciter le personnel au covoiturage; – encourager le transport à vélo. 	En continu
Indicateur	Mesure de la portée des activités de promotion sur la quantité de ressources utilisées.	
CIBLE 1	Augmentation du taux d'utilisation du transport collectif et du vélo.	
Résultats de l'année	545 abonnés au 31 mars 2013 pour L'abonne BUS (région de Québec). 1 029 abonnés au 1 ^{er} décembre 2012 (fin du programme) pour Allégo (région de Montréal). Plusieurs édifices sont dotés d'aménagements et d'abris pour vélos supplémentaires. Par ailleurs, les travaux du plan de navettage ont été entamés et sont complétés à 60 %. Ce plan a pour objectif de contribuer à réduire les gaz à effet de serre produits par les déplacements automobiles des membres du personnel qui se rendent à leur lieu de travail.	
CIBLE 2	Diminution de la quantité de ressources utilisées.	
Résultats de l'année	<ul style="list-style-type: none"> – Diminution de la consommation d'électricité. – Diminution de la consommation des bouteilles d'eau et de verres jetables. En 2012-2013, Revenu Québec a continué de sensibiliser son personnel à l'importance de réduire la consommation des ressources, notamment en l'incitant à utiliser des verres, des bouteilles et des tasses réutilisables pour l'eau et le café. La plupart des établissements ont été pourvus de mécanismes automatiques de fermeture des lumières et de la ventilation/climatisation en dehors des heures normales de bureau. Lorsque les systèmes doivent être remis en fonction pour des périodes spécifiques (soirs et fins de semaine), les responsables d'établissements ainsi que les gestionnaires sont sensibilisés à la nécessité de planifier ces périodes pour diminuer la consommation d'électricité.	

1. Revenu Québec a modifié le libellé pour inclure le programme Allégo (région de Montréal).



RÉALISATIONS

Objectif gouvernemental 17

- Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.

Objectif organisationnel

- Contribuer à maintenir des finances publiques en santé.

ACTION 17.1 S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.

Gestes		Suivis
1.	Percevoir les sommes dues au gouvernement.	En continu
2.	Accorder les crédits et verser les prestations auxquelles les citoyens et les entreprises ont droit.	En continu
3.	Accroître le contrôle fiscal, notamment pour les secteurs à risque de pertes fiscales.	En continu
Indicateur	Augmentation des recettes et du taux de récupération fiscale. Versement des crédits et des prestations aux citoyens et aux entreprises.	
CIBLE 1	Taux de réalisation des objectifs applicables aux recettes fiscales et extrabudgétaires.	
Résultats de l'année	97 948 millions de dollars en recettes fiscales et extrabudgétaires.	
CIBLE 2	Montants de crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux.	
Résultats de l'année	3 364 millions de dollars de crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux (y compris les sommes versées aux créanciers du Programme de perception des pensions alimentaires).	
CIBLE 3	Taux de réalisation des objectifs portant sur la récupération fiscale.	
Résultats de l'année	Cible de récupération fiscale atteinte à 102 %. Revenu Québec mène plusieurs activités afin de s'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit. L'ensemble des résultats obtenus à cet égard est présenté dans la partie 1.2.2, à la page 65.	

RÉALISATIONS

Objectif gouvernemental 20

- Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

Objectif organisationnel

- Offrir des services aux citoyens et aux entreprises de façon équitable et efficiente.

ACTION 20.1 Accroître l'offre de services en ligne personnalisés, simples et sécuritaires.

Gestes		Suivis
1.	Élaborer et mettre en place le projet Mon dossier citoyen à Revenu Québec, visant à offrir de nouveaux services en ligne adaptés aux besoins des citoyens.	Entreprise
2.	Promouvoir les nouveaux services auprès des citoyens et des entreprises.	Entreprise
Indicateur	Augmenter de 30 % la proportion des principales transactions et communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services d'ici 2012.	
CIBLE 1	Atteindre l'objectif de progression fixé annuellement.	
Résultats de l'année	La cible de progression de la proportion des principales transactions et communications par voie électronique est atteinte. En 2012-2013, le taux d'utilisation des services en ligne est passé à 69,9 %, ce qui constitue une augmentation de 35,3 points de pourcentage par rapport à 2008-2009.	

RÉALISATIONS

Objectif gouvernemental 26

- Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Objectif organisationnel

- Assurer la régularité du paiement des pensions alimentaires auxquelles ont droit les enfants et le parent gardien, en administrant le Programme de perception des pensions alimentaires.

ACTION 26.1 Poursuivre ses efforts visant à maintenir à la fois la qualité du service à la clientèle et la performance du programme, dans le contexte budgétaire actuel.

Gestes		Suivis
1.	Moderniser la prestation de services relative aux pensions alimentaires, c'est-à-dire réviser l'ensemble des processus administratifs ainsi que le système informatique liés aux pensions alimentaires ou effectuer la refonte de ce système, en tenant compte notamment des orientations gouvernementales en matière de prestation électronique de services.	Entreprise
Indicateur	Délai de traitement moyen des nouveaux dossiers relatifs aux pensions alimentaires et taux de régularité du versement des pensions alimentaires.	
CIBLE 1	Délai moyen de 30 jours.	
Résultats de l'année	Délai moyen de 22 jours.	
CIBLE 2	76 % des créanciers reçoivent leur pension courante à temps et en entier.	
Résultats de l'année	80 % des créanciers reçoivent leur pension à temps et en entier. Le détail des résultats liés aux pensions alimentaires est présenté à la page 27.	



EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, mise à jour et adoptée par le Conseil des ministres en 2011, prévoit que les ministères et organismes fassent état, dans leur rapport annuel de gestion, de l'application de leur politique linguistique et de la Charte de la langue française.

En 2012-2013, Revenu Québec a poursuivi ses travaux liés à la refonte de sa politique linguistique et des directives administratives qui en découlent en prévision de leur adoption en 2013-2014. La mise à jour de la politique gouvernementale, en 2011, a amené Revenu Québec à amorcer des travaux de refonte de sa politique actuelle. Relativement à ces travaux, Revenu Québec

- a mobilisé la participation des membres de son comité permanent sur la langue française lors de trois rencontres;
- a consulté d'autres ministères et organismes, notamment pour savoir comment ils ont intégré les dispositions de la politique gouvernementale dans leurs propres politiques et directives linguistiques, tout en adaptant leurs pratiques administratives en conséquence.

Par ailleurs, conformément à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC), Revenu Québec a complété les travaux de francisation de certaines données nominatives (noms, prénoms et adresses de particuliers) contenues dans ses systèmes informatiques. Ce projet a permis le traitement de plus de cinq millions de données en vue d'assurer leur conformité à la PUFTIC.

De plus, Revenu Québec accorde toujours toute l'attention nécessaire à la qualité du français et à son perfectionnement. À cet égard, le personnel dispose notamment d'une trousse linguistique lui permettant d'obtenir rapidement des réponses à certaines questions sur la langue française et d'accéder à l'information relative à la politique linguistique en vigueur dans l'organisation. Les employés peuvent également communiquer en tout temps avec les linguistes de l'organisation.

Enfin, cette année encore, Revenu Québec a fait la promotion de la Francofête au sein de son organisation. Cet événement annuel est tenu par l'Office québécois de la langue française et met le français à l'honneur.



ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

L'ÉTHIQUE

L'éthique et les valeurs organisationnelles constituent une référence fondamentale dans la réalisation de la mission de Revenu Québec. Elles inspirent le personnel de Revenu Québec et favorisent une conduite responsable et exemplaire.

Dans un souci croissant d'assurer une culture éthique au sein de l'organisation, les autorités de Revenu Québec s'appuient sur une Direction de l'éthique qui relève, depuis septembre 2012, d'une vice-présidence qui se consacre à l'éthique.

Pour sa part, le comité de gouvernance et d'éthique, qui est composé de membres du conseil d'administration, répond aux questions et aux demandes particulières du conseil et lui fait un suivi des diverses actions menées par l'organisation en matière éthique. La directrice de l'éthique siège à ce comité à titre de membre interne.

LA DÉONTOLOGIE

Le conseil d'administration a adopté, en février 2012, le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs de Revenu Québec. Ce code est disponible dans le site de Revenu Québec. Une copie est également jointe en annexe au présent rapport.

Le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés a également été élaboré et a été adopté le 3 mai 2012. Ce code fait principalement état des règles déontologiques concernant les comportements attendus du personnel de Revenu Québec. Le code est également disponible dans le site Internet de Revenu Québec.



LOI SUR L'INTÉGRITÉ EN MATIÈRE DE CONTRATS PUBLICS – NOMINATION DU RESPONSABLE DE L'OBSERVATION DES RÈGLES CONTRACTUELLES

Afin de renforcer l'intégrité en matière de contrats publics, l'Assemblée nationale a adopté le 7 décembre 2012 la Loi sur l'intégrité en matière de contrats publics (2012, chapitre 25). Cette loi modifie diverses dispositions législatives dont principalement la Loi sur les contrats des organismes publics (RLQ., c. C-65.1).

En vertu des nouvelles dispositions, tout contractant qui désire obtenir un contrat public ou une sous-traitance dans le cadre d'un contrat public doit démontrer qu'il satisfait aux exigences élevées d'intégrité que le public est en droit d'attendre de la part d'un fournisseur de l'État. À cette fin, un contractant qui voudra conclure un tel contrat devra obtenir de l'Autorité des marchés financiers une autorisation à cet effet.

Cette loi implique pour Revenu Québec de satisfaire à une nouvelle exigence gouvernementale en vertu de l'article 21.0.1 de la Loi qui énonce que le « dirigeant d'un organisme public doit désigner un responsable de l'observation des règles contractuelles ».

Le responsable de l'observation des règles contractuelles doit veiller à la conformité des activités contractuelles dans le but de procurer au dirigeant de l'organisme public l'assurance du respect de la Loi, des règlements et des politiques de gestion

contractuelle par cet organisme. L'article 21.0.2 vient définir plus précisément les fonctions du responsable de l'observation des règles contractuelles (RORC), qui sont notamment

- « 1° de veiller à l'application des règles contractuelles prévues par la présente loi et par ses règlements, ses politiques et ses directives;
- 2° de conseiller le dirigeant de l'organisme et de lui formuler des recommandations ou des avis sur leur application;
- 3° de veiller à la mise en place de mesures au sein de l'organisme afin de voir à l'intégrité des processus internes;
- 4° de s'assurer de la qualité du personnel qui exerce les activités contractuelles;
- 5° d'exercer toute autre fonction que le dirigeant peut requérir pour voir à l'observation des règles contractuelles. »

Revenu Québec a veillé au respect de cette nouvelle obligation légale et a nommé un responsable de l'observation des règles contractuelles qui assume ces fonctions auprès du président-directeur général de l'organisation.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Revenu Québec compte très peu de revenus de tarification assujettis à la *Politique de financement des services publics*, puisque la majorité de ses revenus provient des ententes de partenariat conclues avec d'autres ministères et organismes.

Revenu Québec tarifie tous ses biens et services. Des travaux visant la mise en place d'une tarification pour l'attribution de permis liés au commerce du tabac, comme énoncé au Plan budgétaire 2012-2013, sont amorcés afin de financer les activités de Revenu Québec relatives à l'encadrement de cette industrie.

Le tableau de la page suivante présente cinq services que Revenu Québec rend à la population assujettis complètement ou en partie selon leur nature.

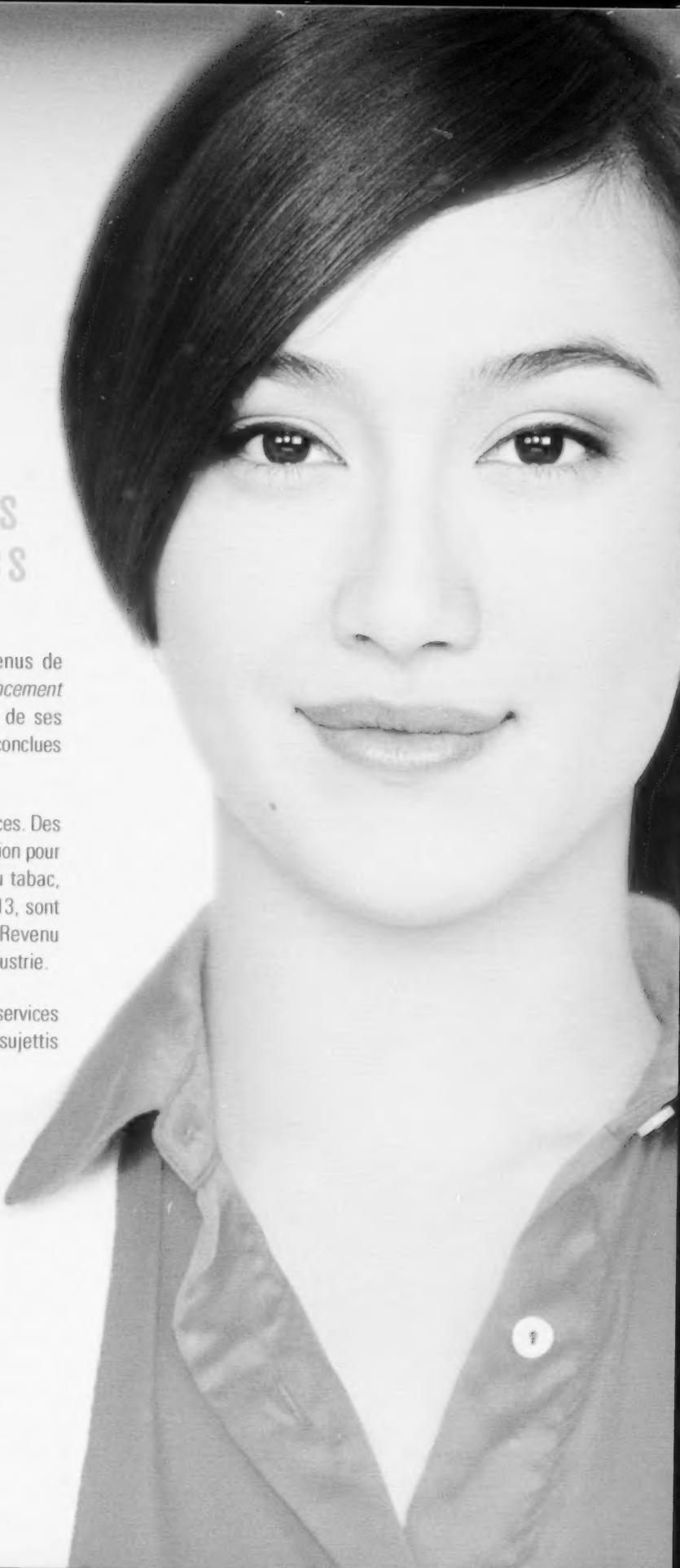




TABLEAU 32 Services assujettis ou partiellement assujettis à la *Politique de financement des services publics*

Éléments d'information	Biens et services (en milliers de dollars)				
	Photocopie de documents	Enregistrement d'abris fiscaux et d'actions accréditives	Décisions anticipées et consultations tarifées	Honoraires – Dossiers publics	Transporteurs internationaux et interprovinciaux
Revenus de tarification perçus	57,0 ¹	37,8	87,4	9 100 ²	798,6
Coûts des biens et services	n. d.	18,5	111,5	8 331 ³	n. d.
Méthode de fixation des tarifs	s. o. ³	n. d.	n. d.	Les tarifs fixés et les taux horaires ont été établis en fonction d'une analyse du prix de revient effectuée en 2003.	n. d.
Niveau de financement visé par la tarification	s. o.	n. d. ⁴	n. d. ⁴	n. d.	n. d. ⁴
Date de la dernière révision tarifaire	s. o.	1992	1992	2004	Permis : 1996 Vignettes : 2004
Mode d'indexation des tarifs	s. o.	Non soumis à l'indexation, selon l'article 83.11 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, c. A-6.001).	Au 1 ^{er} janvier de chaque année en vertu de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, c. A-6.001).	Au 1 ^{er} avril de chaque année, selon l'indice des prix à la consommation du Québec.	Au 1 ^{er} janvier de chaque année en vertu de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, c. A-6.001).

1. Ces revenus sont perçus en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1) et de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, c. A-6.002). Ces revenus incluent, depuis le présent exercice, ceux perçus en vertu de la Loi sur l'administration fiscale et excluent les revenus de photocopies du Registraire des entreprises, et ce, depuis l'exercice 2011-2012.
2. Les honoraires concernant les dossiers publics relatifs aux biens non réclamés incluent 3,3 millions de dollars versés par l'État à Revenu Québec pour la gestion des successions. Ce mode de financement, convenu avec le ministère des Finances et de l'Économie, a été établi principalement en raison du caractère social de la mission de gestion des successions. Il est à noter que plusieurs successions déficitaires ne sont pas réclamées.
3. Tarification gouvernementale applicable à l'ensemble des ministères et organismes.
4. Aucun niveau de financement visé.



RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

PERSONNEL D'ENCADREMENT

Les orientations contenues dans le *Plan budgétaire 2013-2014* du gouvernement énoncent la reconduction, pour une année supplémentaire, des dispositions de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette. Ces dispositions prévoyaient qu'aucun boni fondé sur le rendement ne pouvait être accordé aux cadres, aux cadres juridiques et aux membres du personnel d'un cabinet au cours des exercices financiers 2010-2011 et 2011-2012.

Ainsi, en 2012-2013, Revenu Québec a respecté ces orientations et aucun boni n'a été versé aux personnes assujetties à cette loi.

AUTRE PERSONNEL VISÉ

La convention collective des professionnels et les conditions de travail des fonctionnaires non syndiqués prévoient le versement d'un boni aux employés ayant fait preuve d'un rendement exceptionnel et ayant reçu une évaluation qui le confirme. De plus, les conditions de travail des conseillers en gestion des ressources humaines prévoient le versement d'un boni forfaitaire au rendement.

Les bonis versés en 2012-2013 ont été octroyés selon les paramètres stipulés dans les conditions de travail en vigueur.



RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

CONTRATS DE SERVICES PROFESSIONNELS LIÉS AU TRAITEMENT DE L'INFORMATION

(Chapitre 5 du rapport de l'automne 2012 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Définition du besoin, estimation des coûts et analyse des options Documenter la définition du besoin et l'estimation des coûts de manière adéquate.	Revenu Québec a bonifié sa documentation dans le dossier d'affaires concernant la définition du besoin et l'estimation des coûts relativement à la nature et à l'envergure des services requis aux fins de la préparation de l'appel d'offres. De même, la stratégie de participation des ressources internes et externes à la réalisation des travaux est étayée à cette étape. Une évaluation périodique du respect du processus de définition des besoins et de la documentation produite sera réalisée.
Préparation de l'appel d'offres Évaluer comment les fournisseurs peuvent assumer une plus grande part des risques associés à l'exécution des contrats.	Revenu Québec analyse les types de projet avant de se prononcer sur le mode de rémunération et documente, dans le dossier d'affaires, cette analyse au regard des besoins et des risques. Un tableau de bord est rempli pour chaque contrat octroyé et les informations qui y sont consignées permettent d'en effectuer le suivi et la reddition de comptes, notamment quant au mode de rémunération. Ce tableau de bord est transmis périodiquement aux responsables et, le cas échéant, permettra d'établir des orientations en matière de rémunération dans le contexte de contrats afin de faire assumer une plus grande part de risques aux fournisseurs.
Sollicitation des fournisseurs S'assurer que la sollicitation favorise le libre jeu de la concurrence.	Revenu Québec relance les prestataires de services qui ne fournissent pas le formulaire de non-participation joint aux documents d'appels d'offres afin de compiler les raisons qui les ont poussés à ne pas participer à l'appel d'offres. Une analyse des formulaires de non-participation reçus sera effectuée afin d'apporter des améliorations lors de la rédaction de prochains appels d'offres, s'il y a lieu. Aussi, une réflexion sur la stratégie de sollicitation des fournisseurs de services sera réalisée afin de favoriser la participation d'un plus grand nombre de soumissionnaires.



Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
<p>Analyser l'écart entre le montant estimé par l'entité relativement au contrat à attribuer et celui figurant dans la soumission retenue ainsi que les écarts entre les montants figurant dans les soumissions jugées conformes et acceptables pour un même contrat.</p>	<p>Revenu Québec a mis en place un processus afin de relever tous les écarts de plus de 10 % entre les soumissions reçues jugées conformes et entre les montants estimés et la soumission retenue. Chaque écart relevé doit faire l'objet d'une analyse documentée qui servira notamment à la révision périodique des taux utilisés pour estimer les coûts des projets. Aussi, une reddition de comptes résultant de ces analyses est présentée aux autorités.</p>
<p>Sélection du fournisseur</p> <p>Améliorer la neutralité des comités de sélection.</p>	<p>Le secrétaire de comité s'assure qu'aucun lien hiérarchique direct n'existe entre les membres et qu'une rotation de ceux-ci est effectuée.</p> <p>Un argumentaire préalablement approuvé par le responsable concerné, justifiant la nécessité d'une expertise très spécialisée pour tous les cas où la présence d'une personne responsable de la réalisation des travaux est requise comme membre du comité de sélection, est produit et présenté au responsable de l'observation des règles contractuelles.</p>
<p>Établissement du contrat</p> <p>Procéder à l'analyse des situations où il y a poursuite des travaux avec le même fournisseur à la suite d'un appel d'offres public dans l'optique d'assurer un traitement équitable à l'endroit des fournisseurs.</p>	<p>Une analyse doit être présentée au responsable concerné dans tous les cas d'octroi consécutif d'un contrat à un même prestataire. Notons qu'aucune reconduction n'a été observée depuis la mise en œuvre de cette mesure.</p>
<p>Suivi des contrats</p> <p>Documenter en temps opportun les précisions données au fournisseur concernant les travaux à accomplir et les profils de ressources nécessaires.</p>	<p>Revenu Québec a élaboré une procédure et conçu un gabarit bonifiés et les a distribués aux chargés de projets afin de s'assurer que les demandes d'intervention présentent les informations requises et que les autorisations préalables ont été obtenues en temps opportun. Aussi, une liste des informations contractuelles nécessitant un suivi a été dressée et sera intégrée dans un outil informatisé. Conformément à cette procédure, les demandes d'intervention produites font l'objet d'une validation et un contrôle de deuxième niveau par une équipe indépendante sera effectué progressivement.</p>
<p>Améliorer le suivi des éléments figurant dans chaque contrat à l'égard de</p> <ul style="list-style-type: none">– la réalisation des travaux, pour s'assurer que ceux-ci correspondent à ceux qui étaient prévus dans le contrat;– l'application du type de rémunération spécifié;– l'application des taux prévus dans le contrat lors du paiement du fournisseur;– la réalisation des travaux par le personnel désigné.	<p>Revenu Québec a renforcé ses contrôles afin d'améliorer le suivi des éléments du contrat. À cet égard, il a effectué une révision des processus et des outils de gestion contractuelle afin de suivre le cycle de vie du contrat. Aussi, un contrôle de deuxième niveau portant sur le respect des termes et des exigences des contrats lors de leur exécution sera implanté graduellement.</p>

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Inclure dans le contrat une clause de pénalité à l'égard du personnel désigné et l'appliquer, s'il y a lieu.	Une clause de pénalité pour les ressources stratégiques est prévue dans les appels d'offres de Revenu Québec et des pénalités ont déjà été appliquées. De plus, des travaux sont en cours en vue d'établir un guide concernant la définition de barèmes pour favoriser une application uniforme de la clause de pénalité. Le gabarit fera ainsi référence au guide, ce qui permettra aux rédacteurs d'appels d'offres d'y insérer une clause relative aux pénalités les plus adéquates selon les différents paramètres du contrat, dont le contexte et l'importance monétaire.
Évaluation des fournisseurs	
Effectuer l'évaluation des fournisseurs.	Une grille d'évaluation des fournisseurs sera remplie à la fin de chaque contrat et un suivi sera appliqué.
Définition du besoin et estimation des coûts	
S'assurer qu'un fournisseur ayant participé à la définition du besoin relatif à un contrat ne peut soumissionner à l'égard de ce contrat afin de favoriser l'équité du processus d'acquisition.	Revenu Québec a révisé son processus d'appel d'offres afin que toutes les firmes ayant participé à la réalisation du dossier d'affaires ou à la définition des besoins d'un projet ne puissent soumissionner en réponse à l'appel d'offres. À cet effet, une clause de limitation est maintenant systématiquement prévue dans les gabarits d'appels d'offres et les contrats. Cette clause informe les éventuels soumissionnaires que le fournisseur de services retenu pour rédiger la définition du besoin ne pourra pas soumissionner en réponse à l'appel d'offres. Les ressources internes seront privilégiées pour la réalisation des analyses de besoins. Toutefois, si l'expertise et la capacité internes ne sont pas suffisantes, l'analyse du besoin se fera en collaboration avec des firmes spécialisées en la matière et indépendantes de la réalisation du contrat subséquent.



**6 468 INSPECTIONS
RÉALISÉES ET
1 776 CONSTATS
D'INFRACTION DÉLIVRÉS.**

DES PROCESSUS ONT ÉTÉ MIS EN PLACE POUR
S'ASSURER DU SUIVI DES MODULES
D'ENREGISTREMENT DES VENTES DANS LES
ÉTABLISSEMENTS DE RESTAURATION.



RECOUVREMENT DES CRÉANCES FISCALES

(Chapitre 4 du tome 1 du rapport 2011-2012 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Stratégie globale de recouvrement Adapter sa stratégie de recouvrement de façon à gérer l'ensemble des créances fiscales et faire face aux nouveaux défis à cet égard, dans un souci d'efficience, d'efficacité et d'équité.	Revenu Québec a revu sa stratégie de recouvrement de façon à maximiser le nombre de dossiers pouvant efficacement être pris en charge, entre autres par des moyens de traitement massif et une répartition des dossiers fondée sur des critères d'efficacité plutôt que de territorialité.
Traitements des dossiers de recouvrement Mettre en place les mesures nécessaires afin que la démarche de perception soit bien appliquée, qu'elle donne les résultats escomptés, notamment sur le plan de l'équité, et qu'elle soit révisée au besoin.	Revenu Québec a conçu des outils informatiques pour suivre le traitement et le règlement des dossiers ainsi que pour soutenir les gestionnaires dans leurs interventions auprès des perceuteurs. Il a modifié sa démarche de perception de façon à favoriser le règlement des dossiers de perception au moyen d'une offre de règlement qui correspond à la capacité maximale de payer du débiteur. De plus, Revenu Québec travaille à la conception d'un outil systémique afin d'aider les perceuteurs à dresser le profil financier du débiteur.
Revoir les communications de façon à ce qu'elles soient claires et compréhensibles pour les contribuables, les tiers et les mandataires et les transmettre à ceux-ci en temps opportun.	Revenu Québec effectue la révision des principales communications utilisées pour le recouvrement afin d'en améliorer la clarté et de faciliter la compréhension de l'information transmise aux débiteurs. De plus, il rappelle régulièrement aux membres du personnel l'importance d'expédier les communications appropriées à temps.
Implanter un processus relatif à l'assurance qualité efficace pour l'ensemble de ses activités de recouvrement.	L'équipe d'assurance qualité a réalisé un mandat sur les processus portant sur les opérations de recouvrement avec recours. Le rapport final a été déposé et recense les processus d'assurance qualité dans les secteurs concernés. Il souligne également les initiatives récentes des directions régionales en matière d'assurance qualité. Enfin, le rapport contient des recommandations qui sont à l'étude.
S'assurer que les points de contrôle mis en place sont appropriés et qu'ils répondent aux besoins des utilisateurs.	Revenu Québec a mis au point un outil informatique afin de fournir aux gestionnaires les données quant au respect des étapes de la démarche de perception relatives aux dossiers en traitement. L'équipe d'assurance qualité procédera à un suivi à cet égard.
Effectuer un suivi régulier des indicateurs les plus pertinents en vue d'apprécier et de comparer la performance des directions régionales et des secteurs de travail.	Revenu Québec a implanté de nouveaux rapports de gestion permettant de suivre mensuellement les inventaires de dossiers et la productivité des directions régionales.



Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Analyser les causes des écarts observés lors du suivi des indicateurs et instaurer les mesures correctives découlant de cette analyse.	Les nouveaux rapports de gestion sont diffusés dans les directions régionales. De plus, les directions régionales de perception produisent une reddition de comptes trimestrielle sur leurs résultats. Ces rapports permettent aux gestionnaires d'apporter des correctifs lorsque nécessaire.
Reddition de comptes	Enfin, la révision des processus dans certains secteurs d'activités a été réalisée en cours d'année afin d'appliquer les meilleures pratiques dans les directions régionales. Cette révision se poursuivra au cours de la prochaine année.
Bonifier la reddition de comptes incluse dans son rapport annuel de gestion quant à ses activités de recouvrement relatives aux créances fiscales pour permettre une meilleure appréciation de sa performance.	Revenu Québec a adapté le contenu du <i>Rapport annuel de gestion 2012-2013</i> afin d'expliquer la façon dont les cibles ont été fixées. L'impact global des actions réalisées pour maximiser le recouvrement des créances fiscales est présenté en termes quantitatifs. Enfin, Revenu Québec fixe des cibles pour tous les indicateurs de recouvrement du plan stratégique.

CRÉDIT D'IMPÔT POUR LA CONSTRUCTION ET LA RÉFECTION MAJEURE DE CHEMINS ET DE PONTS FORESTIERS

(Chapitre 5 du tome 2 du rapport 2010-2011 du Vérificateur général du Québec)

Revenu Québec a donné suite à l'ensemble des recommandations qui lui étaient adressées en ce qui a trait au crédit d'impôt pour la construction et la réfection majeure de chemins et de ponts forestiers, et toutes les mesures ont été mises en application.





PARTIE 4

ÉTATS FINANCIERS

- Activités de nature administrative
- Activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu
- Biens sous administration pour les biens non réclamés





La présente partie renferme les états financiers de l'Agence du revenu du Québec ainsi que les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés :

- États financiers des activités de nature administrative de l'exercice clos le 31 mars 2013
 - Revenus provenant du Fonds relatif à l'administration fiscale
 - Revenus autonomes de Revenu Québec
 - Traitement, avantages sociaux et dépenses de fonctionnement de Revenu Québec
- États financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu de l'exercice clos le 31 mars 2013
 - Revenus d'impôt des particuliers et des sociétés
 - Revenus de taxes
 - Dépense pour créances douteuses relative aux revenus fiscaux
 - Dépense pour transferts financés par le régime fiscal
- États financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés de l'exercice terminé le 31 décembre 2009
 - Actifs et passifs relatifs aux biens non réclamés définis par la Loi sur le curateur public (art. 67) qui sont sous l'administration de Revenu Québec, à titre de fiduciaire des biens d'autrui.

Chaque état financier est accompagné d'un rapport de la direction et d'un rapport de l'auditeur indépendant, le Vérificateur général du Québec. Le rapport de l'auditeur indépendant qui accompagne les états financiers des activités de nature administrative fait état d'une opinion d'audit assortie d'une réserve, car les données des opérations fiduciaires relatives à l'administration provisoire des biens non réclamés, présentées à la note 20 (page 139), n'ont pas pu être auditées en date du rapport. Ces données n'ont toutefois pas été consolidées avec celles présentées aux états financiers. Des efforts sont présentement déployés pour combler les retards dans la production des états financiers des biens non réclamés qui permettront, à terme, de corriger la situation.



AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

ÉTATS FINANCIERS

ACTIVITÉS DE NATURE ADMINISTRATIVE

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction	120
Rapport de l'auditeur indépendant	121
Etats financiers	
État des résultats et de l'excédent cumulé	122
État de la situation financière	123
État de la variation de la dette nette	124
État des flux de trésorerie	125
Notes complémentaires	126

RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers de l'Agence du revenu du Québec pour les activités de nature administrative, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Ces états financiers sont préparés selon des méthodes comptables qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les données des opérations fiduciaires relatives à l'administration provisoire des biens non réclamés, présentées à la note 20, n'ont pu être auditées en date du présent rapport. L'information financière contenue ailleurs au rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

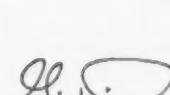
Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction de l'Agence du revenu du Québec maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation de l'Agence du revenu du Québec procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes.

L'Agence du revenu du Québec reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification qui examine les états financiers, rencontre le Vérificateur général du Québec et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de l'Agence du revenu du Québec pour les activités de nature administrative, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion avec réserve. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général,


Gilles Paquin

Québec, le 27 novembre 2013

**Le vice-président et directeur général
de la Direction générale de la planification,
de l'administration et de la recherche,**


Daniel Prud'homme



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Québec (activités de nature administrative), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2013, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit assortie d'une réserve.

Fondement de l'opinion avec réserve

Les données des opérations fiduciaires relatives à l'administration provisoire des biens non réclamés aux 31 décembre 2011 et 2012, présentées à la note 20, n'ont pu être auditées, car je n'ai pas été en mesure d'obtenir les éléments probants suffisants et appropriés concernant ces données en date du présent rapport. Par conséquent, je n'ai pu déterminer si les montants en cause auraient dû faire l'objet d'ajustements.

Opinion avec réserve

À mon avis, à l'exception des incidences éventuelles du problème décrit dans le paragraphe sur le fondement de l'opinion avec réserve, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence du revenu du Québec (activités de nature administrative) au 31 mars 2013, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

RAPPORT RELATIF À D'AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (RLQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, à l'exception des changements apportés aux méthodes comptables relatives aux instruments financiers et aux paiements de transfert expliqués à la note 3, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Québec, le 27 novembre 2013



ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

De l'exercice clos le 31 mars 2013

	Budget	2013	2012
	\$	\$	\$
REVENUS			
Contributions du Fonds relatif à l'administration fiscale (note 4)	740 322 900	740 322 900	776 687 756
Tarification de services au gouvernement du Canada	144 985 420	146 490 960	146 757 075
Tarifications fiscale et alimentaire	60 233 000	61 697 924	61 017 981
Tarification de services à des ministères et organismes provinciaux	47 663 380	46 966 222	46 588 888
Honoraires pour l'administration des biens non réclamés	3 600 000	9 100 488	6 545 306
Revenus d'intérêts	—	—	4 629 762
Contributions du gouvernement du Canada	685 500	880 879	936 112
Contribution du Secrétariat du Conseil du trésor	—	—	286 515
Autres revenus	—	1 589 837	1 265 108
	997 490 200	1 007 049 210	1 044 714 503
CHARGES			
Traitements et avantages sociaux	693 540 800	704 178 180	654 155 056
Loyer	61 305 562	62 011 192	58 433 721
Services professionnels et techniques	59 362 366	60 799 131	46 572 157
Poste et messagerie	25 617 907	27 332 810	25 793 925
Utilisation des serveurs gouvernementaux	21 095 200	20 107 916	21 607 319
Entretien des infrastructures technologiques	16 205 400	14 637 513	10 759 417
Télécommunications	9 416 400	10 058 070	9 354 582
Déplacements	13 117 411	11 166 625	11 481 261
Abonnements et fournitures	10 435 514	8 643 676	10 654 162
Frais d'intérêts et autres frais de financement (note 5)	11 848 900	6 202 929	11 409 512
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	—	3 917 050	2 101 632
Contributions aux restaurateurs	—	2 095 040	47 803 374
Contributions relatives au programme transitoire de compensation financière pour les personnes âgées vivant en résidence ou en logement locatif	1 213 000	1 407 551	1 870 081
Contributions au Fonds des pensions alimentaires	1 150 000	827 758	1 175 608
Amortissement des immobilisations corporelles	83 136 800	86 651 489	75 421 857
Autres dépenses	10 044 940	1 479 857	1 368 933
	1 017 490 200	1 021 516 787	989 962 597
(DÉFICIT) EXCÉDENT ANNUEL			
	(20 000 000)	(14 467 577)	54 751 906
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT			
	110 867 650	110 867 650	56 115 744
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN			
	90 867 650	96 400 073	110 867 650

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 mars 2013

	31 mars 2013	31 mars 2012
	\$	\$
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	20 195 153	27 317 595
Débiteurs (note 7)	11 776 844	37 669 334
Effets à recevoir du gouvernement du Québec (note 8)	79 579 591	153 182 138
Frais reportés liés aux emprunts	—	936 001
	111 551 588	219 105 068
PASSIFS		
Créditeurs et charges à payer (note 10)	81 599 025	91 793 425
Effet à payer au Fonds des pensions alimentaires sans intérêt ni modalité de remboursement	3 498 264	3 498 264
Revenus reportés (note 11)	34 168 461	45 768 421
Dettes (note 12)	263 870 835	246 308 898
Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés (note 13)	83 618 917	149 937 311
	466 755 502	537 306 319
DETTE NETTE	(355 203 914)	(318 201 251)
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations corporelles (note 15)	434 839 845	411 968 444
Stocks de fournitures	9 239 888	11 753 231
Frais payés d'avance	7 524 254	5 347 226
	451 603 987	429 068 901
EXCÉDENT CUMULÉ	96 400 073	110 867 650
OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 16)		
ÉVENTUALITÉS (note 17)		
OPÉRATIONS EXERCÉES À TITRE DE FIDUCIAIRE (note 20)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Gilles Paquin
Président-directeur général

Florent Gagné
Président du conseil d'administration



ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

De l'exercice clos le 31 mars 2013

	Budget	2013	2012
	\$	\$	\$
(DÉFICIT) EXCÉDENT ANNUEL	—	(14 467 577)	54 751 906
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(130 000 000)	(113 458 710)	(111 845 661)
Amortissement des immobilisations corporelles	83 136 800	86 651 489	75 421 857
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	—	3 917 050	2 101 632
Produit de disposition des immobilisations corporelles	—	18 770	25 728
	(46 863 200)	(22 871 401)	(34 296 444)
Variation due aux stocks de fournitures	—	2 513 343	(289 096)
Variation due aux frais payés d'avance	—	(2 177 028)	(2 026 731)
	—	336 315	(2 315 887)
(AUGMENTATION) DIMINUTION DE LA DETTE NETTE	(46 863 200)	(37 002 663)	18 139 575
DETTE NETTE AU DÉBUT	(318 201 251)	(318 201 251)	(336 340 826)
DETTE NETTE À LA FIN	(365 064 451)	(355 203 914)	(318 201 251)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

De l'exercice clos le 31 mars 2013

	2013	2012
	\$	\$
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
(Déficit) excédent annuel	(14 467 577)	54 751 906
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	86 651 489	75 421 857
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	3 917 050	2 101 632
	76 100 962	132 275 395
Variation des actifs et des passifs reliés au fonctionnement :		
Débiteurs	25 892 490	(17 456 492)
Effets à recevoir du gouvernement du Québec	–	(4 629 762)
Frais reportés liés aux emprunts	–	(936 001)
Créditeurs et charges à payer	(13 872 959)	8 758 280
Revenus reportés	(11 599 960)	(6 773 492)
Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés	7 284 153	8 085 514
Stocks de fournitures	2 513 343	(289 096)
Frais payés d'avance	(2 177 028)	(2 026 791)
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement	84 141 001	117 007 555
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENTS EN IMMOBILISATIONS		
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	18 770	25 728
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(109 780 151)	(113 264 513)
Flux de trésorerie utilisés pour des activités d'investissements en immobilisations	(109 761 381)	(113 238 785)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Augmentation des dettes	263 353 806	119 944 790
Dettes remboursées	(244 714 915)	(148 753 626)
Autres activités de financement	(140 953)	–
Flux de trésorerie provenant (utilisés pour) des activités de financement	18 497 938	(28 808 836)
Diminution nette de la trésorerie et équivalents de trésorerie	(7 122 442)	(25 040 066)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	27 317 595	52 357 661
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 6)	20 195 153	27 317 595
Intérêts versés	5 855 443	5 495 358

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2013

1. CONSTITUTION ET OBJET

L'Agence du revenu du Québec (« l'Agence ») est une personne morale, mandataire de l'État, constituée en vertu de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003) entrée en vigueur le 1^{er} avril 2011. L'Agence a pour mission de fournir au ministre du Revenu l'appui nécessaire à l'application ou à l'exécution de toute loi dont la responsabilité lui est confiée ainsi que de lui fournir l'appui nécessaire pour s'acquitter de toute autre responsabilité qui lui est confiée par une loi, un règlement, un décret, un arrêté ou une entente. Elle perçoit des sommes affectées au financement des services publics de l'État et participe aux missions économiques et sociales du gouvernement en administrant notamment des programmes de perception et de redistribution de fonds.

Puisqu'elle est mandataire de l'État, l'Agence n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

Au 1^{er} avril 2011 et en accord avec sa loi constitutive, l'Agence a acquis les actifs et assume les passifs suivants :

- Les biens meubles à l'usage du ministère du Revenu au 31 mars 2011, à l'exception des biens appartenant à la Société immobilière du Québec et des biens à l'usage du ministère du Revenu en vertu d'un contrat de location;
- Les actifs, incluant les surplus accumulés, et les passifs du Fonds de perception existant le 31 mars 2011. Les responsabilités découlant des emprunts effectués et des avances consenties ainsi que des contrats et des ententes conclus par le ministre, à titre de gestionnaire du Fonds, aux fins des activités du Fonds, existant le 31 mars 2011, sont également transférées à l'Agence;
- Les actifs, incluant les surplus accumulés, et les passifs du Fonds des technologies de l'information et du Fonds de fourniture de biens ou de services du ministère du Revenu, existant le 31 mars 2011.

L'Agence a également acquis au 1^{er} avril 2011, à leur valeur nette comptable, les actifs et les passifs de nature administrative du ministère du Revenu et du Fonds des pensions alimentaires existant le 31 mars 2011.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

États financiers

L'Agence publie deux jeux d'états financiers : l'un pour les activités propres de l'Agence (soit les activités de nature administrative) et l'autre pour les activités qu'elle administre pour le fonds général du fonds consolidé du revenu.

Le but des présents états financiers est de fournir l'information sur les activités de nature administrative de l'Agence.

Base de présentation

Aux fins de la préparation de ses états financiers, l'Agence se conforme aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public édictées dans le *Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source première de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

Périmètre comptable

Les opérations relatives aux biens détenus en fiducie par le Fonds des pensions alimentaires (partie fiduciaire) et par les biens non réclamés sont détaillées à la note 20 et sont exclues du périmètre comptable de l'Agence.

Estimations comptables

La préparation des états financiers de l'Agence, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures estimations faites par la direction.

Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la provision pour congés de maladie et la durée de vie utile des immobilisations corporelles.



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2013

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Instruments financiers

Lors de leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont constatés selon l'une ou l'autre des deux catégories, soit les instruments financiers évalués à la juste valeur, soit les instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement. Les passifs financiers sont décomptabilisés lorsque les obligations contractuelles de l'entité sont éteintes, annulées ou qu'elles arrivent à expiration.

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, les débiteurs et les effets à recevoir du gouvernement du Québec, à l'exception de l'effet à recevoir relatif au transfert des actifs et des passifs du ministère du Revenu à l'Agence, sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

L'effet à payer au Fonds des pensions alimentaires, les créateurs et charges à payer, à l'exclusion des avantages sociaux à payer, les dettes et la provision pour vacances et autres congés rémunérés sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement lors de leur comptabilisation initiale.

À chaque fin d'exercice, si une indication objective de dépréciation des actifs financiers existe, ceux-ci sont évalués pour déterminer si une dépréciation doit être comptabilisée.

Revenus

Les revenus sont comptabilisés dans l'année financière au cours de laquelle ont lieu les opérations ou les faits leur donnant lieu.

Les revenus de tarification sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord;
- Les services ont été rendus;
- Le tarif est déterminé ou déterminable;
- Le recouvrement est raisonnablement assuré.

Les contributions afférentes à l'acquisition d'immobilisations corporelles sont comptabilisées comme contributions reportées et sont virées aux résultats selon la même méthode et les mêmes taux d'amortissement que les immobilisations corporelles afférentes.

Les revenus d'intérêts sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés.

Charges

Les charges comprennent le coût des biens consommés et des services obtenus au cours de l'année financière, y compris l'amortissement annuel du coût des immobilisations.

Les contributions aux restaurateurs, les contributions relatives au programme transitoire de compensation financière pour les personnes âgées vivant en résidence ou en logement locatif et les contributions au Fonds des pensions alimentaires sont comptabilisées dans l'année financière au cours de laquelle surviennent les faits qui leur donnent lieu, dans la mesure où les contributions ont été autorisées et lorsque les bénéficiaires ont satisfait aux critères d'admissibilité.

Actifs financiers

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie se composent de l'encaisse et de l'avance au fonds général du fonds consolidé du revenu.

Débiteurs

Les débiteurs sont comptabilisés initialement au coût et ramenés à la valeur de recouvrement au moyen d'une provision pour créances douteuses, le cas échéant. La variation annuelle de cette provision est imputée aux charges de l'exercice.



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2013

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Passifs

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementales étant donné que l'Agence ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés

Les obligations découlant des vacances et autres congés rémunérés dues aux employés de l'Agence sont comptabilisées au coût à titre de passif. La charge annuelle est comptabilisée selon les avantages gagnés par les employés au cours de l'exercice.

Les obligations à long terme découlant de congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle triennale (mise à jour annuellement) selon les hypothèses les plus probables déterminées par l'Agence. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondants qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Les placements du Fonds des congés de maladie accumulés sont évalués à une valeur de marché redressée. Selon cette méthode d'évaluation, l'écart entre le rendement réel selon une valeur de marché et celui prévu est amorti sur cinq ans.

Les gains et les pertes actuariels sur le Fonds et sur les obligations liées aux congés de maladie sont amortis linéairement sur la durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs.

Actifs non financiers

De par leur nature, les actifs non financiers de l'Agence sont employés normalement pour fournir des services futurs.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

- Améliorations locatives : 10 ans;
- Aménagement : 10 ans;
- Matériel et équipement : de 3 à 10 ans;
- Développement informatique : de 4 à 10 ans.

Les immobilisations en cours de développement (ou une de leurs composantes significatives) sont amorties lorsqu'elles sont terminées et prêtées à être mises en service.

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de l'Agence de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, son coût est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations corporelles sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise de valeur n'est constatée.

Stocks de fournitures

Les stocks se composent de fournitures qui seront consommées dans le cours normal des opérations au cours de la ou des prochaines années financières. Ces stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette.

État des gains et des pertes de réévaluation

L'état des gains et des pertes de réévaluation n'est pas présenté compte tenu qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises étrangères.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2013

3. MODIFICATIONS DE MÉTHODES COMPTABLES

Adoption de nouvelles normes comptables

SP 1201, « Présentation des états financiers »

Le 1^{er} avril 2012, l'Agence a adopté le chapitre SP 1201, « Présentation des états financiers ». Ce chapitre modifie et remplace le chapitre SP 1200, « Présentation des états financiers ». Les principales modifications de ce chapitre sont les suivantes :

- Les gains et pertes de réévaluation sont présentés dans un nouvel état financier;
- L'excédent ou le déficit cumulé est présenté comme étant le total de l'excédent ou du déficit cumulé lié aux activités et des gains et pertes de réévaluation cumulés.

L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur la présentation des données, sur les résultats et sur la situation financière de l'Agence.

SP 3410, « Paiements de transfert »

Le 1^{er} avril 2012, l'Agence a adopté prospectivement le chapitre SP 3410, « Paiements de transfert ». Ce chapitre, qui modifie et remplace l'ancien chapitre SP 3410, « Paiements de transfert », établit des normes sur la façon de comptabiliser et de présenter les paiements de transfert versés à des particuliers, à des organisations ou à d'autres gouvernements, tant du point de vue du cédant que de celui du bénéficiaire.

Pour l'Agence, la venue du chapitre sur les paiements de transfert a eu un impact sur la comptabilisation de la contribution du gouvernement du Canada pour financer une partie des coûts associés aux mesures québécoises de justice familiale. En effet, afin de respecter les Normes comptables canadiennes pour le secteur public, l'Agence doit maintenant comptabiliser un revenu lorsque les critères d'admissibilité pour recevoir le paiement de transfert sont respectés. Cette modification n'a eu aucun effet significatif sur les états financiers.

SP 3450, « Instruments financiers »

Le 1^{er} avril 2012, l'Agence a adopté prospectivement le chapitre SP 3450, « Instruments financiers ». Ce nouveau chapitre établit des normes de comptabilisation et d'évaluation des actifs financiers, des passifs financiers et des dérivés non financiers.

Les principaux éléments de ce chapitre sont les suivants :

- Les éléments compris dans le champ d'application du chapitre sont classés dans l'une ou l'autre des deux catégories d'évaluation : juste valeur et coût ou coût après amortissement;
- Jusqu'à ce qu'un élément soit décomptabilisé, les gains et les pertes découlant de la réévaluation à la juste valeur sont présentés dans l'état des gains et pertes de réévaluation;
- De nouvelles obligations d'information sur les éléments présentés ainsi que sur la nature et l'ampleur des risques découlant des instruments financiers ont été ajoutées et sont présentées à la note 19.

En date du 1^{er} avril 2012, l'Agence :

- A comptabilisé tous ses actifs financiers et ses passifs financiers dans son état de la situation financière et classé les éléments conformément aux catégories prescrites par le SP 3450;
- A appliqué les critères prescrits par le SP 3450 pour identifier les actifs financiers et les passifs financiers qui doivent être évalués à la juste valeur.

Le chapitre sur les instruments financiers n'apporte qu'une correction de présentation dans les états financiers de l'Agence. Afin de respecter les Normes comptables canadiennes pour le secteur public, l'Agence présente les frais reportés liés aux emprunts à l'encontre de la dette au lieu de les présenter à l'actif tel que dans les états financiers du 31 mars 2012. Ce reclassement n'a eu aucun effet sur les flux de trésorerie.



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2013

4. CONTRIBUTIONS DU FONDS RELATIF À L'ADMINISTRATION FISCALE

L'article 56 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec institue, au ministère des Finances, le Fonds relatif à l'administration fiscale (FRAF), dont l'objet est de rétribuer, sauf dans les cas où une rétribution est autrement prévue, les services que l'Agence rend au ministre. Cette rétribution a été établie à 702 787 500 \$ en vertu du décret # 309-2012 pour l'exercice 2012-2013.

De plus, le FRAF a versé à l'Agence, en vertu du décret # 99-2013, un montant de 37 535 400 \$ pour financer des projets spécifiques de lutte contre l'évasion fiscale.

	2013	2012
	\$	\$
Contributions pour les :		
Opérations courantes	702 787 500	685 000 000
Projets spécifiques	37 535 400	47 000 000
Subventions aux restaurateurs	–	44 687 756
	740 322 900	776 687 756

5. FRAIS D'INTÉRÊTS ET AUTRES FRAIS DE FINANCEMENT

	2013	2012
	\$	\$
Intérêts sur les dettes	5 803 883	5 990 400
Intérêts sur la provision pour congés de maladie	5 096 000	4 934 000
Frais de gestion et frais d'émission de l'emprunt	412 798	484 506
Rendement sur le Fonds des congés de maladie accumulés	(5 110 985)	–
Intérêts autres	1 233	606
	6 202 929	11 409 512

6. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2013	2012
	\$	\$
Encaisse	299 564	258 960
Avance au fonds général du fonds consolidé du revenu (*)	19 895 589	27 058 635
	20 195 153	27 317 595

(*) L'avance au fonds général du fonds consolidé du revenu ne porte pas intérêt et n'a aucune modalité d'encaissement.

7. DÉBITEURS

	2013	2012
	\$	\$
Gouvernement du Québec	3 361 847	10 674 977
Gouvernement du Canada	3 144 433	20 801 320
Autres	5 270 564	6 193 037
	11 776 844	37 669 334

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2013

8. EFFETS À RECEVOIR DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2013	2012
	\$	\$
Transfert des actifs et passifs du ministère du Revenu à l'Agence	8 754 607	8 754 607
Transfert de la provision pour vacances et autres congés rémunérés à l'égard des employés transférés à l'Agence	70 824 984	70 824 984
Transfert de la part du Fonds des congés de maladie accumulés à l'Agence	–	73 602 547
	79 579 591	153 182 138

Les effets à recevoir du gouvernement du Québec sont sans intérêt ni modalité d'encaissement. L'effet à recevoir au montant de 73 602 547 \$, au 31 mars 2012, était pour compenser l'Agence relativement au transfert des banques de congés de maladie au 1^{er} avril 2011. Le projet de loi numéro 5, sanctionné le 7 décembre 2012, a permis le transfert de la part du Fonds des congés de maladie accumulés à l'Agence. Ce Fonds est présenté à l'encontre des obligations relatives aux congés de maladie accumulés et figure à la note 13. Ce transfert est sans effet sur les flux de trésorerie.

9. EMPRUNT TEMPORAIRE

Le ministre des Finances peut avancer, à même le fonds général du fonds consolidé du revenu, des sommes dont le capital global en cours, à un moment donné, ne peut excéder 35 000 000 \$ pour pallier à des manques temporaires de liquidités. Ces avances sont sans intérêt et viendraient à échéance au plus tard le 31 mai 2014. Cette facilité de crédit était inutilisée au 31 mars 2013 et au 31 mars 2012.

10. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	2013	2012
	\$	\$
Créditeurs et charges à payer	49 440 541	57 584 686
Traitements à payer	24 114 978	26 215 832
Avantages sociaux à payer	8 043 506	7 992 907
	81 599 025	91 793 425

11. REVENUS REPORTÉS

	Développement informatique	Autre	2013	2012
	\$	\$	\$	\$
Gouvernement du Québec	6 814 874	189 992	7 004 866	12 214 134
Gouvernement du Canada	23 333 727	–	23 333 727	29 068 463
Autres	3 829 868	–	3 829 868	4 485 824
	33 978 469	189 992	34 168 461	45 768 421



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2013

11. REVENUS REPORTÉS (SUITE)

La variation des revenus reportés au cours de l'exercice se détaille comme suit :

	2013	2012
	\$	\$
Solde au début	45 768 421	52 541 913
Sommes reçues au cours de l'exercice	189 992	1 940 214
Sommes constatées à titre de revenu de l'exercice	(11 789 952)	(8 713 706)
Solde à la fin	34 168 461	45 768 421

12. DETTES

	2013	2012
	\$	\$
Billets à payer au Fonds de financement portant intérêt à des taux de 1,27 % et échéant respectivement les 3 et 24 avril 2013 (billets à payer portant intérêt à des taux de 1,25 % et 1,26 % au 31 mars 2012).	41 015 705	84 442 436
Emprunts auprès du Fonds de financement, le premier d'une valeur nominale de 202 929 647 \$, portant intérêt au taux de 3,67 %, échéant le 31 mars 2021 et le deuxième d'une valeur nominale de 123 055 606 \$, portant intérêt au taux de 1,93 %, échéant le 31 août 2017. Les deux emprunts sont remboursables par versements mensuels dégressifs en capital.	222 855 130	161 866 462
	263 870 835	246 308 898

Les versements en capital à effectuer au cours des cinq prochains exercices financiers et des exercices subséquents se détaillent comme suit :

	\$
2014	104 094 473
2015	54 174 370
2016	40 519 575
2017	31 912 806
2018	15 405 771
2019 et suivants	18 840 794
	264 947 789



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2013

13. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE, VACANCES ET AUTRES CONGÉS RÉMUNÉRÉS

	Valeur avant gains et pertes actuariels non amortis	Gains (pertes) actuariels non amortis	2013	2012
	\$	\$	\$	\$
Obligations relatives aux congés de maladie accumulés	89 463 055	(16 146 902)	73 316 153	69 481 051
Fonds des congés de maladie accumulés	(81 812 770)	3 099 237	(78 713 533)	-
Congés de maladie	7 650 285	(13 047 665)	(5 397 380)	69 481 051
Vacances et autres congés rémunérés	89 016 297	-	89 016 297	80 456 260
	96 666 582	(13 047 665)	83 618 917	149 937 311

Provision pour congés de maladie

Description

L'Agence dispose d'un programme d'accumulation de congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par l'Agence.

La Loi sur l'Agence du revenu du Québec autorise l'Agence, en vertu de l'article 69.1, à déposer auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec les sommes nécessaires afin de former un fonds des congés de maladie accumulés pour pourvoir au paiement d'une partie ou de l'ensemble des prestations dues aux employés en raison des congés de maladie qu'ils ont accumulés. La Caisse de dépôt et placement du Québec administre ces sommes suivant la politique de placement déterminée conjointement par le ministre et le ministre des Finances.

Accumulation des journées de maladie

L'attribution des journées de maladie est habituellement d'une journée par mois pour les employés réguliers (soit 12 jours par année). Pour les employés à temps partiel, à temps réduit ou en aménagement de travail, le crédit de congé à attribuer chaque mois peut être d'une journée ou d'une fraction de journée.

Chacune des journées non utilisées est transférable et cumulable dans le futur jusqu'à ce que survienne un événement particulier (retraite, cessation d'emploi ou décès). Certains corps d'emploi ne sont pas soumis aux règles syndicales (par exemple, les cadres). Il n'y a donc pas d'accumulation de journées de maladie. Les personnes appartenant à ces corps d'emploi conservent toutefois les banques qu'elles ont accumulées dans le passé, et ce, jusqu'à leur retraite, cessation d'emploi ou décès.



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2013

13. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE, VACANCES ET AUTRES CONGÉS RÉMUNÉRÉS (SUITE)

Utilisation des journées de maladie

En cas de cessation d'emploi ou de décès, la banque de journées accumulées est remboursée en un seul versement, mais uniquement à 50 % d'un maximum de 132 jours.

À la retraite, les individus ont aussi le choix de se faire rembourser leurs journées accumulées, toujours à 50 % d'un maximum de 132 jours, mais ils choisissent surtout, après autorisation, d'utiliser leurs journées de maladie accumulées en préretraite, c'est-à-dire en conservant leur lien d'emploi, un jour à la fois, jusqu'à ce que leur banque soit épuisée.

Évolution des obligations relatives aux prestations acquises

	2013		2012
	Congés de maladie avant gains et pertes actuariels non amortis	Gains (pertes) actuariels non amortis	Congés de maladie (au net)
	\$	\$	\$
Solde au début	76 218 055	(6 737 004)	69 481 051
Coûts des prestations acquises	6 477 000	–	6 477 000
Intérêts	5 096 000	–	5 096 000
Prestations versées	(7 695 248)	–	(7 695 248)
Transferts	(889 752)	–	(889 752)
Perte actuarielle	10 257 000	(10 257 000)	–
Amortissement de la perte actuarielle	–	847 102	847 102
Solde à la fin	89 463 055	(16 146 902)	73 316 153
			69 481 051

Évaluations actuarielles et estimations subséquentes

La valeur au 31 mars 2013 des obligations relatives aux prestations acquises a été établie à partir d'une évaluation actuarielle. La valeur au 31 mars 2012 de ces obligations a été établie à partir d'une évaluation actuarielle en date du 1^{er} avril 2011. La valeur des obligations relatives aux prestations acquises établie entre deux évaluations actuarielles fait l'objet d'extrapolation.

La valeur des obligations relatives aux prestations acquises est évaluée selon les hypothèses économiques les plus probables.

Principales hypothèses économiques à long terme utilisées

	2013	2012
Taux d'inflation	2,50 %	2,10 %
Progression des salaires, nette d'inflation	0,50 %	0,50 %
Taux d'actualisation	6,95 %	7,25 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	11 ans	7,5 ans



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2013

13. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE, VACANCES ET AUTRES CONGÉS RÉMUNÉRÉS (SUITE)

Évolution de la valeur de marché redressée du Fonds des congés de maladie accumulés

	2013	2012
	\$	\$
Valeur de marché redressée au début	—	—
Transfert ¹	75 599 380	—
Rendement prévu sur les placements ²	4 913 960	—
Gains (pertes) actuariels	1 299 430	—
Valeur de marché redressée à la fin³	81 812 770	—

1. Le transfert de la part du Fonds des congés de maladie accumulés à l'Agence est à la valeur de marché redressée.
2. Pour 2012-2013, le taux de rendement attendu des actifs du Fonds des congés de maladie accumulés était de 6,50 %. Le taux de rendement réalisé sur la base de la valeur de marché des placements a été de 8,17 %.
3. Au 31 mars 2013, les justes valeurs des actifs du Fonds des congés de maladie accumulés, déposés à la Caisse de dépôt et placement du Québec, étaient de 84 828 422 \$.

Provision pour vacances et autres congés rémunérés

Évolution des obligations relatives aux prestations acquises

	2013	2012
	\$	\$
Solde au début	80 456 260	72 879 012
Coût des prestations acquises	9 654 003	9 677 840
Transferts	(1 093 966)	(2 100 592)
Solde à la fin	89 016 297	80 456 260

Aucun calcul d'actualisation concernant la provision pour vacances et autres congés rémunérés n'est jugé nécessaire puisque l'Agence estime que ceux-ci seront pris dans l'exercice suivant.

14. RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de l'Agence participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1^{er} janvier 2013, le taux de cotisation de l'Agence au RREGOP a augmenté de 8,94 % à 9,18 %. En ce qui concerne les taux de cotisation au RRAS et au RRPE, ils sont demeurés à 12,30 %.

Les cotisations de l'Agence imputées aux charges de l'exercice s'élèvent à 36 775 724 \$. Les obligations de l'Agence envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2013

15. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Améliorations locatives	Aménagement	Matériel et équipement	Développement informatique en cours	Développement informatique	2013 Total
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Coût						
Solde au début	13 696 622	–	68 248 751	36 264 728	368 350 170	486 560 271
Acquisitions	7 326 331	206 851	32 476 475	65 756 605	7 692 448	113 458 710
Dispositions	–	–	(134 409)	(3 249 314)	(6 283 674)	(9 667 397)
Immobilisations en cours capitalisées	–	–	–	(65 729 321)	65 729 321	–
Solde à la fin	21 022 953	206 851	100 590 817	33 042 698	435 488 265	590 351 584
Amortissement cumulé						
Solde au début	1 434 216	–	14 621 836	–	58 535 775	74 591 827
Amortissement	1 919 243	10 151	20 831 306	–	63 890 789	86 651 489
Dispositions	–	–	(110 080)	–	(5 621 497)	(5 731 577)
Solde à la fin	3 353 459	10 151	35 343 062	–	116 805 067	155 511 739
Valeur comptable nette à la fin	17 669 494	196 700	65 247 755	33 042 698	318 683 198	434 839 845

Au cours de la période, des frais financiers de 799 271 \$ ont été capitalisés dans le coût des immobilisations.

Le total du matériel et équipement inclut du matériel et équipement en cours pour un montant de 8 824 955 \$.

Les acquisitions d'immobilisations corporelles incluses dans les créateurs et charges à payer représentent 23 194 469 \$.



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2013

15. IMMOBILISATIONS CORPORELLES (SUITE)

	Améliorations locatives	Aménagement	Matériel et équipement	Développement informatique en cours	Développement informatique	2012 Total
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Coût						
Solde au début	10 980 279	—	39 468 229	83 288 950	243 934 542	377 672 000
Acquisitions	2 753 703	—	29 229 075	79 862 883	—	111 845 661
Dispositions	(37 360)	—	(448 553)	—	(2 471 477)	(2 957 390)
Immobilisations en cours capitalisées	—	—	—	(126 887 105)	126 887 105	—
Solde à la fin	13 696 622	—	68 248 751	36 264 728	368 350 170	486 560 271
Amortissement cumulé						
Amortissement	1 469 185	—	14 645 042	—	59 307 630	75 421 857
Dispositions	(34 969)	—	(23 206)	—	(771 855)	(830 030)
Solde à la fin	1 434 216	—	14 621 836	—	58 535 775	74 591 827
Valeur comptable nette à la fin	12 262 406	—	53 626 915	36 264 728	309 814 395	411 968 444

Les immobilisations au 1^{er} avril 2011 résultent de transferts de ressources provenant d'entités abolies ou restructurées. Ces immobilisations ont été transférées à leur valeur comptable nette.

Au cours de l'exercice, des frais financiers de 641 428 \$ ont été capitalisés dans le coût des immobilisations.

Les acquisitions d'immobilisations corporelles incluses dans les créateurs et charges à payer représentent 19 515 910 \$.



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2013

16. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Ententes d'occupation et contrats de location

L'Agence s'est engagée, en vertu de différentes ententes d'occupation et contrats de location relativement à des bâtiments et des photocopieurs, pour des montants totalisant 67 082 893 \$ s'échelonnant jusqu'en 2016.

Autres

L'Agence a également contracté d'autres engagements concernant des services professionnels, des services d'entretien et des acquisitions d'immobilisations pour un montant total de 231 924 663 \$.

Les engagements pour les prochains exercices se répartissent comme suit :

	Ententes d'occupation et contrats de location	Autres	Total
	\$	\$	\$
2014	64 416 578	123 553 511	187 970 089
2015	1 384 297	58 398 053	59 782 350
2016	1 282 018	29 084 143	30 366 161
2017 et suivants	–	20 888 956	20 888 956
	67 082 893	231 924 663	299 007 556

17. ÉVENTUALITÉS

Dans le cours normal de ses activités, l'Agence est exposée à diverses réclamations et poursuites judiciaires en dommages et intérêts. Les réclamations pour lesquelles un montant a été établi totalisent 72 754 436 \$. Le dénouement de ces litiges étant incertain, la perte éventuelle que l'Agence pourrait devoir assumer ne peut être déterminée. L'Agence inscrit une provision à l'égard d'une réclamation, dans la rubrique « crédeuteurs et charges à payer », seulement lorsqu'il est probable que celle-ci entraînera un débours et qu'une estimation raisonnable de la somme à verser peut en être faite.

18. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, l'Agence est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. L'Agence n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

19. INSTRUMENTS FINANCIERS

Gestion des risques liés aux instruments financiers

Dans le cours normal de ses activités, l'Agence est exposée à différents risques, notamment le risque de crédit et le risque de liquidité.

L'Agence a mis en place des politiques et procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels.



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2013

19. INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

Risque de crédit

Le risque de crédit est principalement attribuable aux pertes que pourrait subir l'Agence lorsqu'un tiers est incapable de respecter ses engagements financiers. Les principaux risques de crédit pour l'Agence sont liés aux débiteurs.

La valeur comptable des débiteurs représente l'exposition maximale de l'Agence au risque de crédit.

La majorité des débiteurs de l'Agence sont des organismes gouvernementaux (autres ministères et organismes québécois et gouvernement fédéral). L'Agence ne croit pas être exposée à un niveau de risque de crédit significatif à l'égard de ses débiteurs.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'Agence ne soit pas en mesure de répondre à ses besoins de trésorerie ou de financer ses obligations liées à ses passifs financiers lorsqu'elles arrivent à échéance.

Le risque de liquidité englobe également le risque que l'Agence ne soit pas en mesure de liquider ses actifs financiers au moment opportun.

L'Agence considère qu'elle détient suffisamment de trésorerie et équivalents de trésorerie et également de facilités de crédit afin de s'assurer d'avoir les fonds nécessaires pour répondre à ses besoins financiers courants et à long terme, et ce, à coût raisonnable, le cas échéant. L'Agence paie généralement ses factures dans un délai de 30 jours. Les versements en capital à effectuer pour la dette au cours des exercices subséquents sont détaillés à la note 12.

20. OPÉRATIONS EXERCÉES À TITRE DE FIDUCIAIRE

Les opérations fiduciaires qu'exerce l'Agence incluent le Fonds des pensions alimentaires et les biens non réclamés. Ces biens sont confiés à l'Agence, qui doit les administrer selon les dispositions contractuelles ou légales applicables. Ces biens sont détenus et administrés par l'Agence au profit des bénéficiaires et au nom de ceux-ci.

	2013			2012	
	Actifs	Passifs	Avoir net	Augmentation (diminution) de l'avoir cumulé	Avoir net
	\$	\$	\$	\$	\$
Fonds des pensions alimentaires ¹	227 661 981	227 661 981	—	—	—
Biens non réclamés ²	132 338 766	79 995 460	52 343 306	17 870 549	34 472 757
	360 000 747	307 657 441	52 343 306	17 870 549	34 472 757

1. Selon les états financiers au 31 mars 2013.

2. Selon les états financiers au 31 décembre 2012.

21. CHIFFRES COMPARATIFS

Certaines données de 2012 ont été reclassées pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2013.



140

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

ÉTATS FINANCIERS

**ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR
LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS
CONSOLIDÉ DU REVENU**

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction	142
Rapport de l'auditeur indépendant	143
États financiers	
État des revenus et charges administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu	144
État des actifs et passifs administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu	145
État des flux de trésorerie administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu	146
Notes complémentaires – activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu	147



RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers de l'Agence du revenu du Québec pour les activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Ces états financiers sont préparés conformément aux méthodes comptables décrites dans la note 2 des notes complémentaires. L'information financière contenue ailleurs au rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction de l'Agence du revenu du Québec maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation de l'Agence du revenu du Québec procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes.

L'Agence du revenu du Québec reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification qui examine les états financiers, rencontre le Vérificateur général du Québec et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de l'Agence du revenu du Québec pour les activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général,

Gilles Paquin

Québec, le 27 novembre 2013

**Le vice-président et directeur général
de la Direction générale de la planification,
de l'administration et de la recherche,**

Daniel Prud'homme



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des activités administrées par l'Agence du revenu du Québec pour le fonds général du fonds consolidé du revenu qui comprennent l'état des actifs et des passifs administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu au 31 mars 2013, l'état des revenus et charges administrés et l'état des flux de trésorerie administrés pour l'exercice clos le 31 mars 2013, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires. L'information financière a été préparée par la direction selon les méthodes comptables décrites à la note 2 des notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux méthodes comptables décrites dans la note 2 des notes complémentaires, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle des actifs et des passifs administrés pour le fonds général du fonds consolidé du revenu au 31 mars 2013, ainsi que des revenus et charges administrés et des flux de trésorerie administrés pour l'exercice clos le 31 mars 2013, conformément aux méthodes comptables décrites à la note 2 des notes complémentaires.

Référentiel comptable et restriction à l'utilisation

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur la note 2 des notes complémentaires. Cette note décrit la portée des présents états financiers et les méthodes comptables utilisées pour faire rapport sur les activités administrées par l'Agence du revenu du Québec pour le fonds général du fonds consolidé du revenu. En conséquence, il est possible que les états financiers ne puissent se prêter à un usage autre.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA
Québec, le 27 novembre 2013



ÉTAT DES REVENUS ET CHARGES ADMINISTRÉS POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

de l'exercice clos le 31 mars 2013
(en milliers de dollars)

	2013	2012 retraité (note 3)
REVENUS ADMINISTRÉS		
Impôt sur le revenu et les biens		
Impôt sur le revenu des particuliers (note 5)	24 355 947	23 856 642
Impôt des sociétés (note 5)	5 797 554	5 597 302
	30 153 501	29 453 944
Taxes à la consommation (note 6)		
Vente	12 821 495	12 337 471
Carburants	19 791	17 380
Tabac	794 540	801 601
Boissons alcooliques	479 690	439 606
	14 115 516	13 596 058
Droits et permis		
Droits et permis	61 747	54 642
Revenus divers		
Intérêts	436 534	379 707
Amendes, pénalités et confiscations	293 113	217 410
Autres	31 257	43 372
	760 904	640 489
Total des revenus administrés	45 091 668	43 745 133
CHARGES ADMINISTRÉES		
Créances douteuses	697 000	624 900
Transferts financés par le régime fiscal (note 6)	5 316 846	5 142 438
Total des charges administrées	6 013 846	5 767 338

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



ÉTAT DES ACTIFS ET PASSIFS ADMINISTRÉS POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2013
(en milliers de dollars)

	2013	2012 retraité (note 3)
ACTIFS ADMINISTRÉS		
Fonds en caisse	283 052	219 466
Débiteurs (note 7)	9 287 690	9 106 642
	9 570 742	9 326 108
PASSIFS ADMINISTRÉS		
Créditeurs (note 8)	5 945 474	5 694 672
Comptes d'accord de perception fiscale (note 9)	924 626	966 530
	6 870 100	6 661 202
SOMME NETTE À PAYER AU FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU (note 10)		
	2 700 642	2 664 906

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Gilles Paquin
Président-directeur général

Florent Gagné
Président du conseil d'administration



ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE ADMINISTRÉS POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

de l'exercice clos le 31 mars 2013
(en milliers de dollars)

	2013	2012 retraité (note 3)
Total des revenus administrés	45 091 668	43 745 133
Total des charges administrées	(6 013 846)	(5 767 338)
Variation des actifs et passifs administrés		
Fonds en caisse	(63 586)	32 572
Débiteurs	(181 048)	(1 319 486)
Créditeurs	250 802	106 013
Comptes d'accord de perception fiscale	(41 904)	(1 158 604)
SOMMES NETTES DÉPOSÉES AU FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU (note 10)	39 042 086	35 638 290

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



NOTES COMPLÉMENTAIRES - ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2013
(en milliers de dollars)

1. POUVOIRS ET OBJECTIFS

L'Agence du revenu du Québec (l'Agence) est une personne morale, mandataire de l'État, constituée en vertu de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLQ, chapitre A-7.003) entrée en vigueur le 1^{er} avril 2011. L'Agence a pour mission de fournir au ministre du Revenu l'appui nécessaire à l'application ou à l'exécution de toute loi dont la responsabilité lui est confiée ainsi que de lui fournir l'appui nécessaire pour s'acquitter de toute autre responsabilité qui lui est confiée par une loi, un règlement, un décret, un arrêté ou une entente. Elle perçoit des sommes affectées au financement des services publics de l'État et participe aux missions économiques et sociales du gouvernement en administrant notamment des programmes de perception et de redistribution de fonds.

Dans le cadre de sa mission, l'Agence a pour fonction

- d'assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie, en toute équité, sa juste part du financement des services publics;
- d'administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens;
- d'administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement;
- d'assurer l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à leur défaut, au ministre des Finances et de l'Économie;
- de tenir un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et d'administrer le régime québécois régissant l'existence des personnes morales afin de contribuer à la protection du public et des entreprises;
- de recommander au gouvernement des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

RÉFÉRENTIEL COMPTABLE ET BUT DES ÉTATS FINANCIERS

L'Agence publie deux jeux d'états financiers : l'un pour les activités propres de l'Agence (soit les activités de nature administrative) et l'autre pour les activités qu'elle administre pour le fonds général du fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec.

Le but des présents états financiers est de fournir de l'information portant sur la portion des revenus d'impôt, de taxes et de droits et permis administrés par l'Agence servant au financement des services publics du gouvernement du Québec et constituant des revenus pour le fonds général du fonds consolidé du revenu. Les états financiers présentent également les éléments d'actifs et de passifs administrés par l'Agence pour le fonds général du fonds consolidé du revenu en date de fin d'exercice. En plus de ces revenus, l'Agence perçoit des sommes pour différentes entités du gouvernement du Québec et pour le gouvernement du Canada appelés les comptes d'accord de perception fiscale. La note 9 présente de l'information sur ces sommes perçues mais non remises à ces entités en fin d'exercice.

En vertu de l'article 68 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, l'Agence applique les conventions comptables employées pour l'établissement des états financiers consolidés du gouvernement du Québec. Les méthodes comptables énoncées dans les états financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu ne donnent lieu à aucune différence significative par rapport aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.



NOTES COMPLÉMENTAIRES - ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2013
(en milliers de dollars)

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

REVENUS ADMINISTRÉS

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, c'est-à-dire dans l'année financière au cours de laquelle ont eu lieu les opérations ou les faits leur donnant lieu. Les revenus qu'il serait trop difficile de mesurer avant leur encaissement sont comptabilisés au moment de la réception des fonds.

Plus spécifiquement :

Revenus fiscaux (impôt sur le revenu et les biens, taxes à la consommation)

Les revenus fiscaux résultent d'opérations sans contrepartie en biens ou en services pour lesquelles des contribuables ont l'obligation, en vertu de la législation fiscale, de verser des sommes au gouvernement afin de financer les services publics. Ces revenus sont constatés dès le moment où les mesures fiscales leur donnant lieu ont été autorisées par le Parlement et qu'un fait imposable s'est produit.

- Les revenus provenant de l'impôt sur le revenu des particuliers sont constatés lorsque le contribuable a gagné le revenu qui est assujetti à l'impôt. Les revenus non perçus à la fin de l'année financière et les remboursements qui ne sont pas encore émis sont comptabilisés sur la base d'estimations établies à partir des transactions qui seront réalisées dans les trois mois qui suivent la fin de l'année financière.
- Les revenus provenant de l'impôt des sociétés sont comptabilisés au moment de la réception des fonds, car les sommes à recevoir ou à rembourser ne peuvent être estimées avec précision. En effet, les revenus imposables des sociétés sont très variables d'une année à l'autre et le délai de production des déclarations des sociétés ne permet pas d'obtenir l'information complète et à temps pour établir les ajustements à l'égard des revenus à la date de clôture des états financiers. Un ajustement est fait pour tenir compte des avis de cotisation émis avant la fin de l'année financière.
- Les revenus provenant des taxes à la consommation sont constatés au moment de la vente des produits ou de la prestation des services, déduction faite des crédits de taxes.
- Les revenus fiscaux ne tiennent pas compte d'estimations concernant des taxes ou des impôts dus sur des revenus non déclarés dans les délais prescrits. Ces montants sont comptabilisés lors de l'émission de cotisations, à la suite de travaux de récupération fiscale ou de la production de déclarations par les contribuables.
- En lien avec la législation fiscale, les crédits d'impôt remboursables réduisent les revenus fiscaux afférents. Aux fins des états financiers, lorsque ces crédits constituent des transferts effectués par le truchement du régime fiscal, ils sont reclassés et présentés dans les charges administrées, augmentant ainsi les revenus. Un crédit d'impôt remboursable constitue un transfert lorsqu'il procure à un contribuable un avantage financier dans un but autre que la réduction de l'impôt ou des taxes qu'il aurait dû autrement verser au gouvernement.

Droits et permis

- Les revenus de droits et permis sont constatés lorsqu'ils sont exigibles.

Revenus divers

- Les revenus d'intérêt sont constatés au fur et à mesure qu'ils sont gagnés. Leur comptabilisation cesse lorsque leur recouvrement ou celui du capital n'est pas certain.
- Les revenus d'amendes, pénalités et confiscations ainsi que les autres revenus sont constatés lorsqu'ils sont exigibles.



NOTES COMPLÉMENTAIRES - ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2013
(en milliers de dollars)

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

ACTIFS FINANCIERS

Fonds en caisse

Les fonds en caisse représentent les montants reçus par l'Agence au 31 mars, mais non déposés au fonds général du fonds consolidé du revenu.

Débiteurs

Les débiteurs sont comptabilisés initialement au coût et ramenés à la valeur de recouvrement nette au moyen d'une provision pour créances douteuses. La variation annuelle de cette provision est imputée aux charges.

3. MODIFICATIONS DE MÉTHODES COMPTABLES

RECETTES FISCALES

Le 1^{er} avril 2012, le gouvernement a modifié ses méthodes comptables pour tenir compte des recommandations de la nouvelle norme comptable sur les recettes fiscales (SP 3510) du Conseil sur la comptabilité dans le secteur public.

Transferts financés par le régime fiscal

Selon cette norme, le gouvernement doit dorénavant présenter dans les charges les crédits d'impôt remboursables qui constituent des transferts effectués par le truchement du régime fiscal, au lieu de les présenter en diminution des revenus fiscaux afférents. Cette modification a également donné lieu à des reclassements de revenus.

L'effet de cette modification a été comptabilisé rétroactivement aux années antérieures, avec retraitement.

Ceci a pour effet d'augmenter les postes suivants :

	2013	2012
Revenus administrés		
Impôt sur le revenu et les biens	7 019 885	6 232 436
Taxes à la consommation	(1 703 039)	(1 089 998)
Charges administrées		
Transferts financés par le régime fiscal	5 316 846	5 142 438



NOTES COMPLÉMENTAIRES - ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2013
(en milliers de dollars)

3. MODIFICATIONS DE MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Revenus fiscaux

Des modifications ont également été apportées à la méthode d'évaluation des provisions relatives aux revenus fiscaux, afin de refléter les incidences des annulations et des radiations de cotisations estimatives émises en lien avec les activités de récupération fiscale. L'effet de ces modifications a été comptabilisé rétroactivement aux années antérieures, avec retraitement. Ceci a pour effet d'augmenter (de diminuer) les postes suivants :

	2013	2012
Revenus administrés		
Impôt sur le revenu et les biens	(151 000)	(228 000)
Taxes à la consommation	(37 000)	(28 000)
Revenus divers	(42 000)	(58 000)
Charges administrées		
Créances douteuses	(202 000)	(246 000)
Actifs administrés		
Débiteurs	(138 000)	(110 000)
Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu au début de l'exercice	(110 000)	(42 000)
Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu à la fin de l'exercice	(138 000)	(110 000)

4. INCERTITUDE RELATIVE À LA MESURE

La préparation des états financiers exige de la direction de l'Agence de réaliser des estimations et d'établir des hypothèses pour évaluer et inscrire certains éléments d'actif, de passif, de revenu et de charge. Ces estimations reposent sur les données disponibles les plus fiables et les hypothèses les plus probables du moment et font appel au jugement rigoureux de la direction. Ces estimations sont réévaluées annuellement selon les nouvelles données disponibles. La valeur de la provision pour créances douteuses peut varier en raison des écarts entre les hypothèses retenues pour évaluer la probabilité de recouvrement et le montant recouvré.

5. IMPÔT SUR LE REVENU ET LES BIENS

L'impôt sur le revenu des particuliers et l'impôt des sociétés ont été réduits respectivement de 613 millions de dollars (640 millions de dollars au 31 mars 2012) et de 153 millions de dollars (160 millions de dollars au 31 mars 2012) soit les sommes versées au Fonds relatif à l'administration fiscale, conformément à l'article 57 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec.



NOTES COMPLÉMENTAIRES - ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2013
(en milliers de dollars)

6. TRANSFERTS FINANÇÉS PAR LE RÉGIME FISCAL

	2013	2012 retraité (note 3)
Impôt sur le revenu des particuliers		
Crédits d'impôt remboursables		
Soutien aux enfants	2 173 247	2 143 857
Frais de garde d'enfants	528 061	425 920
Maintien à domicile d'une personne âgée	325 793	289 578
Aidant naturel	54 090	49 599
Épargne-études	55 400	48 100
Prime au travail	354 281	364 630
Frais médicaux	50 249	48 812
Autres	23 184	26 079
	3 564 305	3 396 575
Impôt des sociétés		
Crédits d'impôt remboursables		
Recherche scientifique et développement expérimental	595 819	539 712
Création d'emplois dans une région désignée	66 357	85 397
Construction de chemins d'accès et de ponts d'intérêt public	128 533	234 679
Production cinématographique	153 991	152 394
Ressources	39 224	122 886
Déclaration de pourboires	65 039	61 373
Investissement	121 657	94 455
Titres multimédias	103 451	80 095
Affaires électroniques	286 720	199 421
Autres	191 750	175 451
	1 752 541	1 745 863
	5 316 846	5 142 438

Le crédit d'impôt pour la solidarité, d'une valeur de 1 703 millions de dollars au 31 mars 2013 (de 1 090 millions de dollars au 31 mars 2012), constitue un dégrèvement car il vise à rembourser certaines taxes aux ménages à faible revenu. Ce crédit d'impôt remboursable est présenté par conséquent en réduction des revenus des taxes à la consommation.

NOTES COMPLÉMENTAIRES - ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2013
(en milliers de dollars)

7. DÉBITEURS

	2013	2012 retraité (note 3)
Agents et mandataires		
Impôt sur le revenu et les biens	783 000	1 037 000
Taxes à la consommation	3 259 000	3 169 000
	4 042 000	4 206 000
Créances		
Impôt sur le revenu et les biens	3 301 916	3 160 404
Taxes à la consommation	999 648	957 022
Droits et permis	1 815	1 742
Revenus divers et autres	88 566	104 087
	4 391 945	4 223 255
Provision pour créances douteuses	(1 671 527)	(1 716 275)
	2 720 418	2 506 980
Comptes débiteurs estimés - comptabilité d'exercice		
Impôt sur le revenu et les biens	2 476 272	2 347 662
Taxes à la consommation	49 000	46 000
	2 525 272	2 393 662
	9 287 690	9 106 642

8. CRÉDITEURS

	2013	2012
Impôts et taxes à rembourser		
Impôt sur le revenu et les biens	3 867 025	3 827 403
Taxes à la consommation	2 078 449	1 867 269
	5 945 474	5 694 672



NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2013
(en milliers de dollars)

9. COMPTES D'ACCORD DE PERCEPTION FISCALE

Les comptes d'accord de perception fiscale représentent les sommes perçues pour d'autres entités, en vertu d'un programme de perception et de redistribution ou d'ententes particulières, mais non redistribuées au 31 mars.

	2013	2012
Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux	232 150	226 093
Fonds de l'assurance médicaments	144 353	135 118
Fonds des réseaux de transport terrestre	280 666	375 487
Gouvernement du Canada	142 799	138 051
Régie des rentes du Québec	108 128	43 725
Autres	16 530	48 056
	924 626	966 530

10. SOMME NETTE À PAYER AU FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

La somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu est constituée de l'écart entre les actifs administrés (impôts et taxes non encaissés ou non déposés au fonds général du fonds consolidé du revenu) et les passifs administrés que l'Agence doit payer à même le fonds général du fonds consolidé du revenu.

Les sommes nettes déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu comprennent toutes les sommes encaissées par l'Agence au bénéfice de ce dernier, diminuées des remboursements effectués par l'Agence au cours de l'exercice.

La variation de la somme nette est présentée ci-après :

	2013	2012 retraité (note 3)
Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu au début de l'exercice	2 774 906	367 401
Redressement années antérieures (note 3)	(110 000)	(42 000)
Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu au début de l'exercice redressé	2 664 906	325 401
Montant à rembourser pour l'exercice		
Total des revenus administrés	45 091 668	43 745 133
Total des charges administrées	(6 013 846)	(5 767 338)
Sommes nettes déposées au fonds général du fonds consolidé du revenu au cours de l'exercice	(39 042 086)	(35 638 290)
Somme nette à payer au fonds général du fonds consolidé du revenu à la fin de l'exercice	2 700 642	2 664 906

11. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2012 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2013.



ÉTATS FINANCIERS

**BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR
LES BIENS NON RÉCLAMÉS**

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2009

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction	156
Rapport du vérificateur	157
États financiers	
Variation de l'actif net des biens sous administration pour les biens non réclamés	158
Résultats des biens sous administration pour les biens non réclamés – portefeuilles collectifs	159
Bilan des biens sous administration pour les biens non réclamés	160
État des flux de trésorerie des biens sous administration pour les biens non réclamés	161
Notes complémentaires – biens sous administration pour les biens non réclamés	162



RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers de l'Agence du revenu du Québec des biens sous administration pour les biens non réclamés, y compris les estimations et les jugements comptables importants, en vertu des attributions qui lui sont conférées par la Loi sur le curateur public. Ces états financiers sont préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada. L'information financière contenue ailleurs au rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

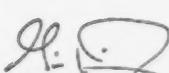
Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction de l'Agence du revenu du Québec maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

L'Agence du revenu du Québec reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification qui examine les états financiers, rencontre le Vérificateur général du Québec et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de l'Agence du revenu du Québec des biens sous administration pour les biens non réclamés conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Le président-directeur général,


Gilles Paquin

Québec, le 26 juillet 2013

**Le vice-président et directeur général
de la Direction générale de la planification,
de l'administration et de la recherche,**


Daniel Prud'homme

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan des biens sous administration pour les biens non réclamés au 31 décembre 2009, l'état des résultats, l'état de la variation de l'actif net ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Agence du revenu du Québec. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants et à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

La note 2 traite de la convention comptable suivie à l'égard de la comptabilisation des variations de l'actif net, notamment celles relatives aux passifs des patrimoines administrés. Ces derniers doivent être comptabilisés au moment de l'établissement de la juridiction par Revenu Québec et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. Au 31 décembre 2008, les sommes à payer n'ont pas été comptabilisées conformément à cette convention comptable. À cet égard, l'exhaustivité de ces sommes n'était pas présentée conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada. Aux états financiers du 31 décembre 2009, l'estimation établie démontre que l'impact de cette non-comptabilisation a comme conséquence de surévaluer le solde au début de l'actif net des biens sous administration de 4 M\$, et de surévaluer la variation nette des éléments de passifs du même montant, à l'état de la variation de l'actif net.

À mon avis, à l'exception des effets de la comptabilisation inadéquate mentionnés au paragraphe précédent, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des biens sous administration pour les biens non réclamés au 31 décembre 2009 ainsi que de leurs résultats et de leurs flux de trésorerie et pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (RLQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Québec, le 26 juillet 2013



BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

VARIATION DE L'ACTIF NET

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2009

	2009	2008 retraité (note 3)
	\$	\$
SOLDE AU DÉBUT		
Solde déjà établi	43 453 625	52 531 263
Retraitements (note 3)	(7 273 505)	(624 954)
SOLDE AU DÉBUT RETRAITÉ	36 180 120	51 906 309
Résultats de placements nets des portefeuilles collectifs	237 964	2 141 837
Variation nette des éléments d'actifs et de passifs des biens sous administration (note 2b)		
Variation nette des éléments d'actifs	37 303 574	24 610 897
Variation nette des éléments de passifs	(6 327 759)	(12 752 265)
	30 975 815	11 858 632
Frais de gestion et de liquidation engagés pour le compte des patrimoines administrés (note 2b)		
Frais de gestion et de liquidation externes (note 5)	(1 181 700)	(1 216 412)
Honoraires de gestion de Revenu Québec	(1 980 482)	(1 409 217)
Taxes sur les frais de gestion et de liquidation sur les honoraires de gestion	(267 658)	(219 223)
Impôts et taxes payés pour le compte des patrimoines administrés	(1 247 073)	(1 231 567)
	(4 676 913)	(4 076 419)
Transferts et remises (note 2b)		
Transfert de « dû au ministre des Finances » (note 6)	6 753 888	6 685 477
Transfert de sommes provenant de la liquidation de biens à « dû au ministre des Finances » (note 6)	(18 745 494)	(19 266 657)
Remises des biens non réclamés aux ayants droit	(11 356 652)	(13 069 059)
	(23 348 258)	(25 650 239)
SOLDE À LA FIN	39 368 728	36 180 120

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS RÉSULTATS - PORTEFEUILLES COLLECTIFS

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2009

	2009	2008
	\$	\$
Revenus de placements	1 057 980	2 891 840
Moins		
Honoraires d'administration	711 127	1 249 506
Taxes sur les honoraires d'administration et autres charges	73 701	136 972
Frais de garde et autres services	5 231	8 135
Revenus de placements nets	267 921	1 497 227
 Gains à la disposition de placements	278 111	43 759
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements	(308 068)	600 851
Résultats de placements nets (note 7)	237 964	2 141 837

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

BILAN

au 31 décembre 2009

	2009	2008 retraité (note 3)
	\$	\$
ACTIF SOUS ADMINISTRATION		
Portefeuilles collectifs (notes 2e, 2h et 8)		
Encaisse (note 8)	6 515 294	2 768 209
Placements temporaires (note 8)	75 787 895	62 795 670
Créances (note 9)	49 783	1 163 012
Placements à long terme (note 2i et 8)	16 500 951	16 457 365
	98 853 923	83 184 256
Patrimoines administrés (notes 2f, 2h et 2i)		
Comptes d'épargne et dépôts à terme	834 823	497 700
Valeurs mobilières (note 11)	15 475 506	13 541 895
Billets et autres créances	371 955	256 668
Biens immobiliers (note 15)	8 497 848	6 915 780
Autres actifs (note 13)	127 691	22 619
	25 307 823	21 234 662
	124 161 746	104 418 918
PASSIF ET ACTIF NETS SOUS ADMINISTRATION		
Passif des portefeuilles collectifs (note 2h)		
Charges à payer	26 663	73 684
Dû au ministre des Finances (note 6)	15 550 094	5 151 698
Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt, ni modalités de remboursement	2 426 010	2 301 440
Sommes encaissées en attente de prise de juridiction (note 10)	7 536 351	5 357 644
	25 539 118	12 884 466
Passif des patrimoines administrés (notes 2g et 2i)		
Sommes à payer (note 14)	59 253 900	55 354 332
	84 793 018	68 238 798
ACTIF NET DES BIENS SOUS ADMINISTRATION		
	39 368 728	36 180 120
	124 161 746	104 418 918

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Accepté et approuvé,

Gilles Paquin
Président-directeur général

Florent Gagné
Président du conseil d'administration



BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2009

	2009	2008
	\$	\$
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Rentrees de fonds		
Réception de patrimoines en espèces	25 776 846	15 999 849
Liquidation d'éléments de patrimoines	6 916 572	10 192 609
Encaissement d'intérêts sur placements des portefeuilles collectifs	2 025 354	1 699 314
Encaissements transitoires pour le compte du Fonds consolidé du Revenu	814 368	661 320
	35 533 140	28 553 092
Sorties de fonds		
Décaissements liés à la gestion et à la liquidation des patrimoines administrés	(2 878 246)	(2 729 477)
Versements au Fonds consolidé du Revenu	(3 044 812)	(3 950 593)
Versements au ministre des Finances	(993 348)	(113 949)
Remises aux ayants droit en espèces	(10 109 760)	(10 759 648)
Règlement de sommes à payer	(1 472 525)	(3 733 793)
	(18 498 691)	(21 287 460)
Entrées de fonds nettes liées aux activités d'exploitation	17 034 449	7 265 632
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de placements dans les portefeuilles collectifs	(2 049 193)	(1 711 585)
Disposition de placements dans les portefeuilles collectifs	1 754 054	1 827 196
(Sorties) Entrées de fonds nettes liées aux activités d'investissement	(295 139)	115 611
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE		
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	65 563 879	58 182 636
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	82 303 189	65 563 879

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent l'encaisse et les placements temporaires.

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2009

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

Depuis le 1^{er} avril 2006, l'administration provisoire des biens non réclamés, antérieurement assurée par le Curateur public, a été confiée à Revenu Québec tel que le prévoyait la Loi sur l'abolition de certains organismes publics et le transfert de responsabilités administratives (Lois annuelles 2005, chapitre 44) sanctionnée le 16 décembre 2005. Ces biens sous administration sont régis par la Loi sur le curateur public (RLQ, c. C-81).

Revenu Québec est le guichet unique du gouvernement du Québec en matière de biens non réclamés.

En vertu de l'article 30 de la Loi sur le curateur public, Revenu Québec a la simple administration des biens qui lui sont confiés. Conformément à l'article 55 de la Loi sur le curateur public, il peut exiger des honoraires pour l'administration des biens qui lui sont confiés. Ces honoraires sont établis par règlement.

Revenu Québec reçoit et liquide les biens non réclamés reconnus comme tels au Québec. Après une recherche raisonnable des propriétaires ou des ayants droit, il leur remet leurs biens ou la valeur de ceux-ci. À défaut, la remise des sommes qui restent à la fin de l'administration est faite au ministre des Finances, comme prévu à l'article 41 de la Loi sur le curateur public.

Ces états financiers présentent les actifs et les passifs relatifs aux biens non réclamés définis par la Loi sur le curateur public qui sont sous l'administration de Revenu Québec, à titre de fiduciaire des biens d'autrui. Ils excluent les produits, les charges, les actifs et les passifs de Revenu Québec, lesquels sont comptabilisés dans les états financiers consolidés du gouvernement du Québec.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

(a) Méthodes comptables

Aux fins de la préparation de ses états financiers, Revenu Québec, à titre de fiduciaire des biens d'autrui, utilise prioritairement le Manuel de l'ICCA-comptabilité. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus est cohérente avec ce dernier.

La préparation des états financiers des biens sous administration, par la direction, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, des éléments de variation de l'actif net ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Le principal élément pour lequel la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses est la juste valeur des instruments financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

(b) Comptabilisation des variations de l'actif net

Les postes de variation nette des éléments d'actifs et de variation nette des éléments de passifs représentent les variations de l'exercice découlant de la réception, de la réévaluation et de l'annulation des actifs et des passifs des patrimoines administrés. Les réceptions d'actifs et de passifs sont comptabilisées au moment de l'établissement de la juridiction par Revenu Québec et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. Les réévaluations d'actifs et de passifs, comptabilisées annuellement, représentent la variation de l'exercice de l'évaluation des actifs et des passifs des patrimoines administrés ou, lors d'une disposition, représentent la différence entre le prix de vente de l'actif cédé et la valeur la plus récente de son évaluation. Finalement, les annulations d'actifs et de passifs sont comptabilisées lorsque Revenu Québec n'a plus juridiction sur l'actif ou le passif ou, dans le cas spécifique des passifs, lorsque les dettes relatives à un patrimoine administré sont supérieures à la valeur des biens lors de leur règlement final.

Les frais liés à la gestion et à la liquidation des patrimoines administrés sont comptabilisés lorsqu'ils sont engagés par Revenu Québec pour le compte de chacun des patrimoines.

Les transferts et les remises sont comptabilisés lorsque toutes les opérations permettant la libération des sommes aux ayants droit ou à l'État ont été complétées.



BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2009

2. CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

(c) Constatation des produits des portefeuilles collectifs

Les opérations de placements sont comptabilisées à la date de transaction et les produits qui en découlent sont constatés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Les produits d'intérêts sont comptabilisés d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice. Les gains et les pertes sur la disposition de placements sont établis selon la méthode du coût moyen.

(d) Distribution des produits des portefeuilles collectifs

Les résultats de placements nets du fonds d'encaisse, après déduction des sommes à payer au ministre des Finances, sont crédités mensuellement à chaque patrimoine administré.

Les revenus de placements nets ainsi que les gains et pertes réalisés sur les placements du fonds des régimes enregistrés de retraite sont attribués à chaque patrimoine administré sous forme d'unités additionnelles à la clôture de chaque exercice.

(e) Portefeuilles collectifs

L'article 44 de la Loi sur le curateur public stipule que Revenu Québec peut, dans les conditions prévues par une politique de placement établie après consultation du comité de placement, constituer des portefeuilles collectifs avec les sommes disponibles provenant des biens qu'il administre. Revenu Québec assume la gestion des portefeuilles ainsi constitués, conformément aux règles du Code civil du Québec relatives aux placements présumés sûrs.

En vertu de l'article 44.1 de la Loi sur le curateur public et malgré l'article 44 de celle-ci, Revenu Québec peut confier la gestion des portefeuilles collectifs à la Caisse de dépôt et placement du Québec. En ce cas, la gestion des portefeuilles est entièrement régie par la politique de placement établie par Revenu Québec, laquelle peut déroger aux règles du Code civil du Québec relatives aux placements présumés sûrs.

Les portefeuilles collectifs de Revenu Québec comprennent un fonds d'encaisse et un fonds des régimes enregistrés de retraite.

(f) Patrimoines administrés

Les patrimoines administrés comprennent des comptes d'épargne et dépôts à terme, des valeurs mobilières, des billets et autres créances, des biens immobiliers ainsi que d'autres actifs confiés à l'administration provisoire de Revenu Québec énoncés aux articles 24 et 24.1 de la Loi sur le curateur public.

(g) Passifs des patrimoines administrés

L'article 43 de la Loi sur le curateur public stipule que Revenu Québec doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont il est chargé de l'administration. Il n'est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'il administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de celui-ci. Le passif des patrimoines administrés inscrit au bilan représente donc celui que Revenu Québec gère et non celui dont il a la responsabilité légale de payer conformément à sa charge d'administrateur du bien d'autrui.

Lorsque, à la fin de l'administration de Revenu Québec, les dettes relatives à un patrimoine administré sont supérieures à la valeur des sommes dégagées à la suite de la liquidation des biens, leur règlement est effectué en fonction de la priorité des créances établie par le Code civil du Québec.



BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2009

2. CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

(h) Instruments financiers

Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur à la date de transaction. Les coûts de transaction associés à l'acquisition ou à la disposition d'instruments financiers détenus à des fins de transaction sont présentés à titre de charges. Les coûts de transaction associés à l'acquisition ou à la disposition des autres catégories d'instruments financiers sont capitalisés.

Catégorie d'instruments financiers et évaluation ultérieure

Actifs et passifs détenus à des fins de transaction

Les actifs et passifs détenus à des fins de transaction sont des actifs et passifs que Revenu Québec, en vertu de sa charge d'administrateur du bien d'autrui, a acquis principalement en vue de leur revente à court terme afin de réaliser un profit, ou qui font partie d'un portefeuille d'instruments financiers identifiés gérés ensemble et qui présentent des indications d'un profil récent de prise de bénéfice à court terme. Cette catégorie peut également comprendre des actifs et passifs ne respectant pas les critères susmentionnés, mais que Revenu Québec choisit de désigner irrévocablement comme étant détenus à des fins de transaction.

Les actifs et passifs détenus à des fins de transaction sont évalués à leur juste valeur, et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation sont constatés en résultat net, à l'exception des instruments financiers compris dans les patrimoines administrés et dans les passifs des patrimoines administrés qui sont constatés à l'état de la variation de l'actif net.

Prêts et créances

Les prêts et créances sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Autres passifs

Les autres passifs financiers comprennent tous les passifs financiers non dérivés qui ne sont pas classés dans la catégorie détenue à des fins de transaction. Ces passifs sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif, à l'exception des sommes à payer comme énoncé à la note 2 (i).

Classement effectué par Revenu Québec

Les classements effectués par Revenu Québec sont les suivants :

Portefeuilles collectifs :

- l'encaisse, les placements temporaires et les placements à long terme ont été classés en tant qu'actifs détenus à des fins de transactions;
- les créances sont classées en tant que prêts et créances;
- les charges à payer, le dû au ministre des Finances, le dû au Fonds consolidé du revenu et les sommes encaissées en attente de prise de juridiction sont classés comme autres passifs.

Patrimoines administrés :

- les comptes d'épargne, les dépôts à terme et les valeurs mobilières ont été classés en tant qu'actifs détenus à des fins de transactions;
- les billets et autres créances sont classés en tant que prêts et créances;
- les sommes à payer sont classées comme autres passifs.



BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2009

2. CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

(i) Méthode d'évaluation des actifs et passifs

Portefeuilles collectifs :

Les placements temporaires et à long terme des portefeuilles collectifs sont comptabilisés à la juste valeur, établie de la manière suivante :

- les titres du marché monétaire sont inscrits au coût moyen qui, majoré des intérêts courus, ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur;
- les unités de participation sont évaluées à leur valeur liquidative.

La fluctuation de la juste valeur des placements des fonds collectifs est comptabilisée comme gains (pertes) non matérialisés sur placements en résultat net.

Patrimoines administrés :

Comptes d'épargne

Les comptes d'épargne sont évalués à la juste valeur.

Dépôts à terme

Les dépôts à terme sont évalués au coût d'acquisition qui, majoré des intérêts courus, ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

Valeurs mobilières

Les placements, comme les actions, les fonds communs de placement, les obligations, les FERR, les FRV, les REER et les REA sont évalués à leur juste valeur au moment de la prise de juridiction, et ce, en fonction des informations disponibles telles que des états de compte de courtier ou le cours des principales bourses.

Pour les fins de présentation aux états financiers, ces valeurs mobilières font l'objet d'une réévaluation au 31 décembre afin de refléter la juste valeur de ces actifs. Lorsque la valeur à cette date n'est pas disponible et que la direction juge qu'il est impraticable de l'obtenir, elle peut utiliser une valeur à une date autre. Tout écart entre cette valeur et celle au 31 décembre est jugé non significatif.

Billets et autres créances

Les billets et autres créances sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Biens immobiliers

Les biens immobiliers sont assimilés à des stocks puisqu'ils sont détenus pour être vendus dans le cours normal des activités. Ceux-ci sont évalués à la valeur foncière uniformisée, conformément à l'article 37 de la Loi sur le curateur public, laquelle constitue une estimation raisonnable de la valeur de réalisation nette. La notion de coût, relativement à ces actifs, ne peut représenter une image fidèle de la transaction étant donné que ceux-ci sont confiés par la loi à l'administration de Revenu Québec, ce qui n'entraîne ni coût d'acquisition, de transformation ou autre.



BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2009

2. CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

(i) Méthode d'évaluation des actifs et passifs (suite)

Autres actifs

Les objets de valeur, les biens en entrepôt, les véhicules automobiles et les autres actifs sont assimilés à des stocks puisqu'ils sont détenus pour être vendus dans le cours normal des activités. Ceux-ci sont évalués à la valeur de réalisation, qui se rapproche de la juste valeur. La notion de coût, relativement à ces actifs, ne peut représenter une image fidèle de la transaction étant donné que ceux-ci sont confiés par la loi à l'administration de Revenu Québec, ce qui n'entraîne ni coût d'acquisition, de transformation ou autre.

Le cas échéant, lorsqu'il est impraticable de déterminer la valeur des différents éléments d'actifs, celle-ci est inscrite à la valeur symbolique de 1 \$.

Sommes à payer

Les sommes à payer relatives aux patrimoines administrés sont inscrites à leur valeur en début de juridiction, ce qui est comparable à leur coût, et par la suite, réévaluées lors de la liquidation finale. La direction juge qu'il est impraticable de les réévaluer annuellement compte tenu de l'impossibilité d'obtenir en temps opportun les informations relatives au coût de ces éléments étant donné leur diversité.

(j) Résultat étendu

Revenu Québec n'a classé aucun instrument financier comme actifs financiers disponibles à la vente. Par conséquent, le résultat étendu ne diffère pas des résultats de placements nets.

(k) Flux de trésorerie

Les trésoreries et équivalents de trésorerie comprennent les soldes bancaires et les placements temporaires facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative et qui sont utilisés par Revenu Québec dans le cadre des activités courantes d'administration des patrimoines. Ceux-ci excluent les comptes d'épargne et dépôts à terme des patrimoines administrés.

Les comptes d'épargne des patrimoines administrés ne constituent pas des éléments de trésorerie puisqu'ils ne peuvent pas être utilisés dans le cadre des activités courantes d'administration des patrimoines. Quant aux dépôts à terme des patrimoines administrés, ils ne constituent pas des équivalents de trésorerie puisqu'ils ne sont pas détenus dans le but de faire face aux engagements de trésorerie à court terme des patrimoines administrés.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2009

3. CORRECTIONS AFFECTANT LES ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE ANTERIEUR

(a) Transferts des sommes provenant de la liquidation de biens au ministre des Finances

Les états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2008 ont été retraités dans le but de refléter exhaustivement les transferts des sommes provenant de la liquidation de biens au ministre des Finances en l'absence de bénéficiaires de l'administration de Revenu Québec. Auparavant, ces sommes n'étaient pas comptabilisées dans la variation de l'actif net.

L'application rétrospective de cette correction a pour effet d'augmenter (diminuer) les postes suivants :

VARIATION DE L'ACTIF NET	2008
Transferts et remises	\$
Transfert de sommes provenant de la liquidation de biens à « dû au ministre des Finances »	(6 648 551)
Actif net	
Solde de début	(624 954)
Solde à la fin	(7 273 505)
BILAN	
PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS	
Dû au ministre des Finances	7 273 505
ACTIF NET DES BIENS SOUS ADMINISTRATION	(7 273 505)

(b) Répartition entre le Dû au ministre des Finances et le Dû au Fonds consolidé du revenu

Les états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2008 ont été retraités dans le but de présenter le montant de certains décaissements en réduction des sommes dues au ministère des Finances du Québec. Auparavant, ces décaissements étaient imputés en réduction des sommes dues au Fonds consolidé du revenu. Ce retraitement n'a pas eu d'impact sur la variation de l'actif net de l'exercice terminé le 31 décembre 2008.

L'application rétrospective de cette correction a pour effet d'augmenter (diminuer) les postes suivants :

BILAN	2008
PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS	\$
Dû au ministre des Finances	(2 318 812)
Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt, ni modalités de remboursement	2 318 812



BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2009

4. MODIFICATIONS DE NORMES COMPTABLES FUTURES

Normes internationales d'information financière

Le Conseil des normes comptables du Canada (CNC) a confirmé que les entreprises ayant une obligation publique de rendre compte sont tenues d'appliquer les Normes internationales d'information financière (les IFRS) pour les états financiers des exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2011. Dans le cas des états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés, les IFRS seront donc appliquées à partir de cette date. Revenu Québec, en tant que fiduciaire, évalue présentement l'incidence future de ces nouvelles normes sur les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés.

5. FRAIS DE GESTION ET DE LIQUIDATION EXTERNES

	2009	2008
	\$	\$
Honoraires professionnels	180 157	146 048
Avis publics	321 247	311 244
Commissions sur ventes	156 287	204 813
Entreposage, déménagement, loyer encan	93 899	131 453
Frais d'administration	237 718	216 887
Primes d'assurance	94 275	79 754
Frais légaux	66 995	88 178
Entretien et réparation immeubles	21 898	26 010
Services publics	—	1 699
Frais d'intérêts	—	4 612
Autres frais	9 224	5 714
	1 181 700	1 216 412

6. DÛ AU MINISTRE DES FINANCES

Conformément à l'article 41 de la Loi sur le curateur public, en l'absence d'un ayant droit et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, les sommes provenant de la liquidation des biens doivent être remises au ministre des Finances. Ces sommes sont présentées comme dû ou avance au ministre des Finances jusqu'à ce qu'elles lui soient remises. Des intérêts sur placements de portefeuilles collectifs pour un montant de 0 \$ (2008 : 105 424 \$) ont été crédités au Dû au ministre des Finances.

Tout ayant droit aux sommes ainsi remises au ministre des Finances, peut les récupérer. Les sommes à remettre sont majorées des intérêts prévus par la loi. Elles sont portées en augmentation de l'avance ou en diminution du Dû au ministre des Finances.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2009

7. RÉSULTATS DE PLACEMENTS DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Revenus de placements	447 379	2 208 512	610 601	683 328	1 057 980	2 891 840
Moins						
Honoraires d'administration	391 715	945 979	319 412	303 527	711 127	1 249 506
Taxes sur les honoraires d'administration et autres charges	50 433	121 796	23 268	15 176	73 701	136 972
Frais de garde et autres charges	5 231	8 135	—	—	5 231	8 135
Revenus de placements nets	—	1 132 602	267 921	364 625	267 921	1 497 227
 Gains (pertes) à la disposition de placements	—	—	278 111	43 759	278 111	43 759
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements	—	—	(308 068)	600 851	(308 068)	600 851
Résultats de placements nets	—	1 132 602	237 964	1 009 235	237 964	2 141 837



BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2009

8. PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
	2009		2008		2009	2008
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Actif						
Court terme						
Encaisse	6 508 878	2 726 283	6 416	41 926	6 515 294	2 768 209
Placements temporaires*	75 787 895	62 795 670	—	—	75 787 895	62 795 670
Créances (note 9)	49 783	1 163 012	—	—	49 783	1 163 012
	82 346 556	66 684 965	6 416	41 926	82 352 972	66 726 891
Long terme**						
Unités de participation	—	—	16 500 951	16 457 365	16 500 951	16 457 365
	82 346 556	66 684 965	16 507 367	16 499 291	98 853 923	83 184 256

* **Placements temporaires au 31 décembre 2009**

Les placements temporaires sont composés de billets escomptés, d'obligations et débentures et de certificats de dépôt. Les taux d'intérêt effectifs varient de 0,26 % à 0,45 % (2008 : 1,64 % à 3,52 %). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en mai 2010. La valeur comptable des éléments à court terme de l'actif et du passif est comparable à la juste valeur en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

** **Placements à long terme au 31 décembre 2009**

Les sommes provenant des régimes enregistrés visées par les dispositions de la Loi sur le curateur public en matière de biens non réclamés sont investies dans un fonds de placement privé au Trust La Laurentienne du Canada. Ces unités sont encaissables sans préavis à leur valeur liquidative par part.

	2009	2008
Nombre d'unités	1 642 425	1 616 510
Coût d'acquisition des unités	16 104 991 \$	15 741 649 \$
Juste valeur par unité	10,0467 \$	10,1808 \$
Juste valeur des unités	16 500 951 \$	16 457 365 \$

Revenu Québec n'estime pas être exposé à une concentration importante du risque de crédit puisque les placements sont investis dans différents titres, et ce, en fonction de politiques de placement. L'exposition maximale au risque de crédit correspond à la valeur comptable des actifs financiers.

BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2009

9. CRÉANCES – PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse	
	2009	2008
	\$	\$
Intérêts à recevoir	39 141	1 162 547
Comptes à recevoir	10 642	465
	49 783	1 163 012

La valeur comptable des éléments à court terme de l'actif est comparable à la juste valeur en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

10. SOMMES ENCAISSÉES EN ATTENTE DE PRISE DE JURIDICTION - PORTEFEUILLES COLLECTIFS

Dans le cadre des responsabilités édictées par la Loi sur le curateur public, Revenu Québec encaisse des sommes pour lesquelles il est en attente de prise de juridiction. Celles-ci sont présentées dans le passif des portefeuilles collectifs.

Lorsque Revenu Québec accepte l'administration provisoire de la juridiction, ces sommes sont comptabilisées à titre de variation nette des éléments d'actifs à l'état de variation de l'actif net.

11. VALEURS MOBILIÈRES - PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2009	2008
	\$	\$
Actions	3 675 264	3 160 440
Obligations	284 429	1 569 858
Fonds communs de placement	8 604 372	6 997 218
REER, REA, FERR, FRV	2 911 441	1 814 379
	15 475 506	13 541 895

12. MODALITÉS POUR LES INSTRUMENTS FINANCIERS - PATRIMOINES ADMINISTRÉS

Compte tenu de la diversité des instruments financiers des patrimoines administrés, tant au niveau des échéances que du type d'instruments financiers, la direction juge qu'il est impraticable de présenter des informations sur les taux d'intérêts effectifs ainsi que sur les dates contractuelles d'échéance.



BIENS SOUS ADMINISTRATION POUR LES BIENS NON RÉCLAMÉS NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2009

13. AUTRES ACTIFS - PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2009	2008
	\$	\$
Objets de valeur et biens en entrepôt	17 248	11 456
Véhicules automobiles et autres	110 443	11 163
	127 691	22 619

14. SOMMES À PAYER - PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2009	2008
	\$	\$
Sommes à payer	56 801 855	53 404 748
Emprunts hypothécaires	2 418 270	1 930 532
Dépôts sur offres d'achat	33 775	19 052
	59 253 900	55 354 332

15. BARRAGES SANS MAÎTRE

Revenu Québec a, sous son administration provisoire, des barrages sans maître comptabilisés dans les biens immobiliers. Comme prévu à l'article 58 de la Loi sur le curateur public, l'ensemble des frais d'opération concernant la gestion, l'inspection, l'entretien et les réparations de ces barrages est assumé à même les crédits accordés annuellement à cette fin par le gouvernement du Québec.

16. CHIFFRES DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT

Certains chiffres de l'exercice terminé le 31 décembre 2008 ont été reclasés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice terminé le 31 décembre 2009.

ANNEXES



ANNEXE 1

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

À l'intention des administrateurs

Approuvé par le comité de gouvernance et d'éthique le 12 décembre 2011.
Adopté par le conseil d'administration le 2 février 2012.



MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs a été rédigé en vue de vous inciter à adopter une attitude et un comportement qui favorise le développement et le maintien d'une culture de respect des valeurs organisationnelles. Son objectif est plus large que de simplement assurer le respect des normes minimales prévues par la loi. Il vise à vous fournir un cadre pratique afin de faciliter votre compréhension des principes et des valeurs de Revenu Québec.

Ce code vous aidera également à reconnaître, à atténuer et à résoudre les conflits d'intérêts et les conflits de valeurs de façon à ce que vous puissiez remplir efficacement votre mandat au sein de Revenu Québec, tout en maintenant votre indépendance et votre intégrité. Dans la plupart des cas, vos valeurs personnelles et votre honnêteté vous amèneront à prendre les bonnes décisions et à agir correctement. Toutefois, vous devez également tenir compte des conséquences de vos actes sur l'intégrité et la crédibilité de Revenu Québec dans son ensemble.

Le Code intègre les valeurs de l'organisation, les principes et les règles établis par la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, le Code civil du Québec et le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté dans le cadre de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif.

En avril de chaque année, vous devrez réitérer votre engagement à l'égard des valeurs de l'organisation, des principes et des règles du présent code. Vous devez mettre les exigences du Code en pratique dans vos prises de décisions. Il est essentiel que vous adhériez aux normes de conduite professionnelle les plus élevées qui soient en remplissant votre mandat au sein de Revenu Québec.

Si vous avez des questions au sujet du Code, veuillez communiquer avec le Service de soutien au conseil d'administration ou avec le président du comité de gouvernance et d'éthique.

Le président du conseil d'administration

Florent Gagné



FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT
ET LE MAINTIEN D'UNE CULTURE
DE RESPECT DES VALEURS
ORGANISATIONNELLES.

TABLE DES MATIÈRES – ANNEXE 1

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES	178
1.1 Objet	178
1.2 Champs d'application	178
1.3 Adoption, révision et interprétation	178
2. PRINCIPES D'ÉTHIQUE	179
2.1 Mission, valeurs et principes généraux de Revenu Québec	179
2.2 Respect du droit et des lois applicables	179
2.3 Honnêteté, loyauté, intégrité	179
2.4 Compétence, prudence, diligence, efficacité et assiduité	179
2.5 Relations professionnelles	179
3. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE	180
3.1 Discréption et confidentialité	180
3.2 Indépendance	180
3.3 Conflits d'intérêts	181
3.4 Utilisation de biens et de ressources de Revenu Québec à des fins personnelles	181
3.5 Cadeaux, marques d'hospitalité et autres avantages	182
3.6 Prestation de services-conseils et d'autres services	182
3.7 Considérations politiques et réserve	182
3.8 Communication avec les représentants des médias et le public	183
4. MODALITÉS D'APPLICATION	184
4.1 Déclaration obligatoire	184
4.2 Déclaration d'intérêt	184
4.3 Défaut de conformité et sanctions	184
4.4 Dénonciation d'une violation	185
4.5 Cessation des fonctions	185
4.6 Rôle du comité de gouvernance et d'éthique	185
4.7 Rôle du Service de soutien au conseil d'administration	185
4.8 Questions	185
ANNEXE A	
Déclaration des nouveaux administrateurs et communication de renseignements	186
ANNEXE B	
Attestation annuelle	188
ANNEXE C	
Les valeurs de Revenu Québec	189



1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Objet

Le Code a pour objet de préserver et de renforcer la confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de Revenu Québec, de favoriser la transparence de la gestion de Revenu Québec et de responsabiliser les administrateurs.

Le Code établit des lignes directrices relatives aux questions suivantes :

- la discrétion et la confidentialité;
- l'indépendance;
- les conflits d'intérêts;
- l'utilisation de biens et de ressources de Revenu Québec à des fins personnelles;
- les cadeaux, les marques d'hospitalité et les autres avantages;
- la prestation de services-conseils et d'autres services;
- les considérations politiques et la réserve;
- la communication avec les représentants des médias et le public.

1.2 Champs d'application

Le Code s'applique aux membres du conseil d'administration de Revenu Québec, que ceux-ci soient indépendants ou non.

Au moins huit membres du conseil d'administration, dont le président, doivent, de l'avis du gouvernement, avoir le statut d'administrateurs indépendants.

1.3 Adoption, révision et interprétation

Le Code est établi conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, au Code civil du Québec et au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté dans le cadre de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30). Il reflète et, le cas échéant, complète les dispositions de ces derniers.

Il incombe au conseil d'administration de Revenu Québec d'approuver le Code une fois que le comité de gouvernance et d'éthique, qui en assure la révision, lui en fait la recommandation. À la suite de cette approbation, le Code est rendu public conformément à l'article 28 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec.

Chaque administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les valeurs de l'organisation, les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi, les règlements et le présent code. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

L'administrateur doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces valeurs, de ces principes et de ces règles.

Dans le Code, l'interdiction de poser un geste inclut la tentative de poser ce geste et toute participation ou incitation à le poser.

2. PRINCIPES D'ÉTHIQUE

2.1 Mission, valeurs et principes généraux de Revenu Québec

Revenu Québec a pour mission de fournir au ministre du Revenu l'appui nécessaire à l'application ou à l'exécution de toute loi dont la responsabilité est confiée au ministre ainsi que de lui fournir l'appui nécessaire pour qu'il s'acquitte de toute autre responsabilité qui lui est confiée par une loi, un règlement, un décret, un arrêté ou une entente. Il perçoit des sommes affectées au financement des services publics de l'État et participe aux missions économique et sociale du gouvernement en administrant notamment des programmes de perception et de redistribution de fonds.

Dans le cadre de son mandat, l'administrateur contribue à réaliser la mission de Revenu Québec et s'engage ainsi à promouvoir les valeurs organisationnelles suivantes, dont les définitions figurant à l'annexe C :

- le respect;
- le sens des responsabilités;
- l'équité;
- le sens du service.

De plus, l'administrateur s'engage à appliquer les principes de gestion suivants :

- miser sur la compétence du personnel de Revenu Québec;
- veiller à la sécurité des personnes et à la protection des ressources matérielles de Revenu Québec;
- favoriser des comportements professionnels et intègres en toute circonstance;
- favoriser la transparence de la gestion et le respect de principes d'éthique élevés.

2.2 Respect du droit et des lois applicables

La contribution de l'administrateur doit se faire, pendant toute la durée de son mandat, dans le respect des lois et règlements auxquels Revenu Québec et lui-même sont assujettis.

2.3 Honnêteté, loyauté, intégrité

Pendant toute la durée de son mandat, l'administrateur doit agir avec honnêteté, loyauté, intégrité. L'administrateur doit prendre ses décisions indépendamment de toute considération incompatible avec les intérêts de Revenu Québec.

2.4 Compétence, prudence, diligence, efficacité et assiduité

Dans l'exercice de ses fonctions, l'administrateur doit faire preuve de compétence, de prudence, de diligence, d'efficacité et d'assiduité. Il doit maintenir à jour ses connaissances et avoir un jugement professionnel indépendant pour être en mesure de servir les intérêts de Revenu Québec de la meilleure façon possible.

L'administrateur a le devoir de prendre connaissance du présent code ainsi que des politiques, des directives et des règles fixées par Revenu Québec, de s'y conformer et d'en promouvoir le respect. Il doit également se tenir informé du contexte économique, social et politique dans lequel Revenu Québec exerce ses activités.

Enfin, l'administrateur doit s'engager à consacrer le temps nécessaire pour acquérir une connaissance du fonctionnement de Revenu Québec, de ses enjeux et de ses défis. Il doit aussi consacrer le temps nécessaire à la maîtrise des dossiers soumis au conseil ou à ses comités, selon le cas.

2.5 Relations professionnelles

L'administrateur doit entretenir à l'égard de toute personne et de Revenu Québec des relations fondées sur le respect, la coopération et le professionnalisme.



3. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

3.1 Discréction et confidentialité

L'administrateur est tenu à la discréction quant à toute information dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect, pendant et après son mandat, du caractère confidentiel de l'information reçue. Les délibérations du conseil d'administration, les positions défendues par ses membres ainsi que les votes de ces derniers sont des informations confidentielles.

L'administrateur peut communiquer l'information confidentielle seulement aux personnes autorisées à la connaître. De plus, il ne peut pas l'utiliser à son avantage personnel, ni à celui d'autres personnes (physique ou morale), ni à celui d'un groupe d'intérêts.

L'administrateur qui utilise un système de courrier électronique doit se conformer à toutes les pratiques et à toutes les directives en vigueur à Revenu Québec en ce qui concerne la conservation, l'utilisation et la transmission d'informations. Il ne doit pas acheminer à quiconque l'information confidentielle qu'il reçoit de Revenu Québec par ce système ou par tout autre système qu'il utilise à des fins personnelles et professionnelles.

L'administrateur a la responsabilité de prendre des mesures visant à protéger la confidentialité des informations auxquelles il a accès. Il doit notamment

- (i) ne pas laisser à la vue de tiers ou de membres du personnel non concernés les documents porteurs d'informations confidentielles;
- (ii) prendre des mesures appropriées pour assurer la protection matérielle des documents;
- (iii) éviter toute discussion pouvant révéler des informations confidentielles;
- (iv) ne pas communiquer à une personne autre qu'un membre du conseil d'administration un document considéré comme étant confidentiel;
- (v) se défaire, par des moyens répondant aux normes de Revenu Québec (déchiquetage ou autre), de tout document confidentiel qui n'est plus nécessaire à l'exécution de son mandat d'administrateur ou le remettre au Service de soutien au conseil d'administration.

Conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, ne peut être communiqué au conseil d'administration ou à un administrateur de Revenu Québec, autre que le président-directeur général, un renseignement qui, même indirectement, révèle l'identité d'une personne ou d'une entité qui est sujette à l'application ou à l'exécution d'une loi dont la responsabilité est confiée au ministre du Revenu ou d'une loi, d'un règlement, d'un décret, d'un arrêté ou d'une entente qui confie une responsabilité au ministre.

3.2 Indépendance

En vertu de l'article 13 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, un administrateur n'est pas réputé indépendant

- 1° s'il est ou a été, au cours des trois années précédant la date de sa nomination, à l'emploi de Revenu Québec;
- 2° s'il est à l'emploi du gouvernement, d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement au sens des articles 4 et 5 de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01);
- 3° si un membre de sa famille immédiate fait partie de la haute direction¹ de Revenu Québec.

Font partie de la famille immédiate d'un administrateur, son conjoint et les enfants à charge.

Par ailleurs, un membre se qualifie comme indépendant s'il n'a pas, de manière directe ou indirecte, de relations ou d'intérêts, par exemple de nature financière, commerciale, professionnelle ou philanthropique, susceptibles de nuire à la qualité de ses décisions eu égard aux intérêts de Revenu Québec.

L'administrateur doit déclarer au comité de gouvernance et d'éthique, dès son entrée en fonction et par la suite annuellement, l'existence ou l'absence de liens tels que ceux qui sont mentionnés aux paragraphes 1^o à 3^o ci-dessus. Il doit également déclarer, dès qu'il en a connaissance, toute modification à sa situation.

1. Membres du comité de direction de Revenu Québec.

3.3 Conflits d'intérêts

Il relève de la responsabilité de chacun des administrateurs de prendre les précautions nécessaires pour éviter de se placer dans une situation de conflit entre ses intérêts personnels et les obligations liées à ses fonctions. Il doit aussi éviter de se placer dans une situation pouvant jeter un doute raisonnable sur sa capacité à s'acquitter de ses devoirs avec loyauté et impartialité. Lorsqu'une telle situation survient, même en dehors de sa volonté, il doit le divulguer immédiatement au président du conseil d'administration et y remédier sans tarder.

Pour qu'il y ait conflit d'intérêts, il suffit d'une situation de conflit apparent² ou potentiel³ ou d'une possibilité réelle, fondée sur des liens logiques, que l'intérêt personnel soit préféré à l'intérêt de Revenu Québec. Il n'est pas nécessaire que l'administrateur ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de Revenu Québec. Le risque qu'un conflit d'intérêts se produise est suffisant, puisqu'il peut mettre en cause la crédibilité de l'organisation. Les conflits d'intérêts peuvent être notamment à caractère financier, moral, psychologique et professionnel.

Aux fins de précision, un administrateur est en conflit d'intérêts s'il permet, ou semble permettre que ses intérêts personnels ou ceux de sa famille, d'autres parents ou de personnes ayant des liens avec eux, compromettent sa capacité de remplir ses fonctions à Revenu Québec de façon objective, impartiale et efficace.

L'administrateur doit notamment éviter de se trouver dans une situation où lui ou une personne qui lui est liée pourrait tirer profit, directement ou indirectement, d'un contrat conclu par Revenu Québec ou de l'influence de son pouvoir de décision en raison des fonctions qu'il occupe à Revenu Québec.

L'administrateur qui assume des obligations envers d'autres entités peut parfois se trouver en situation de conflit d'intérêts. Dans le cas où le Code ne prévoit pas la situation dans laquelle il se trouve, il doit déterminer si son comportement respecte ce à quoi Revenu Québec peut raisonnablement s'attendre du comportement d'un administrateur dans ces circonstances.

L'administrateur doit également déterminer si une personne raisonnablement bien informée conclurait que les intérêts qu'il détient dans l'autre entité risquent d'influencer ses décisions et de nuire à son objectivité et à son impartialité dans l'exercice de ses fonctions à Revenu Québec. À cet égard, il peut consulter le Service de soutien au conseil d'administration, le président du comité de gouvernance et d'éthique ou le président du conseil d'administration.

3.4 Utilisation de biens et de ressources de Revenu Québec à des fins personnelles

L'administrateur ne doit pas confondre les biens de Revenu Québec avec les siens et ne peut pas utiliser les biens et les ressources de Revenu Québec à son profit ou au profit de tiers.

Les biens et les ressources de Revenu Québec incluent notamment

- les biens matériels, y compris les biens électroniques;
- le personnel;
- le travail accompli par le personnel, les dirigeants et les administrateurs de Revenu Québec;
- le travail accompli par d'autres personnes en l'absence d'une autre entente relative à la propriété.

Chaque administrateur a l'obligation de protéger les biens et les ressources de Revenu Québec et peut les utiliser seulement au profit de l'organisation. Revenu Québec s'attend à ce que tous les registres soient tenus avec intégrité et diligence, conformément aux procédés de contrôle interne et de tenue de registres ainsi qu'à tous les principes comptables et à toutes les lois applicables.

2. Un conflit d'intérêts apparent existe lorsqu'une situation donnée pourrait être raisonnablement interprétée par le public comme porteuse d'un conflit réel.
Un conflit apparent peut exister, qu'on se trouve ou non en présence d'un conflit réel.

3. Un conflit potentiel est une situation susceptible de se présenter.



3.5 Cadeaux, marques d'hospitalité et autres avantages

Revenu Québec est particulièrement sensible à la façon dont le public perçoit les cadeaux, les marques d'hospitalité et les autres avantages que peut recevoir un administrateur. L'administrateur doit donc faire preuve de jugement pour éviter les situations de conflits véritables ou perçues.

L'administrateur (y compris les membres de sa famille immédiate) ne peut pas, directement ou indirectement, accepter ou solliciter des cadeaux, des marques d'hospitalité ou d'autres avantages (y compris une commission, des honoraires, un salaire, un paiement ou des articles comme des chèques-cadeaux, des titres, un abonnement ou des billets gratuits ou réduits pour des événements sportifs ou culturels) qui pourraient compromettre ou sembler compromettre son objectivité dans le cadre de ses fonctions et de ses responsabilités à Revenu Québec, ou qui pourraient le rendre redoutable envers la personne qui les donne. Il ne peut pas non plus accepter de traitements ou de prix préférentiels d'un fournisseur existant ou éventuel de Revenu Québec en raison de ses fonctions et de ses responsabilités à Revenu Québec.

L'administrateur peut accepter des cadeaux et d'autres avantages seulement s'ils répondent aux critères suivants :

- ils découlent d'activités ou d'événements liés à ses fonctions et à ses responsabilités;
- ils ne compromettent pas, ni ne semblent compromettre, son intégrité ou son objectivité ni celles de Revenu Québec ou de toute autre personne et, dans tous les cas, sont d'usage et d'une valeur modeste. S'ils ne sont pas d'usage et d'une valeur modeste, l'administrateur doit immédiatement en référer au comité de gouvernance et d'éthique, qui indiquera la ligne de conduite à suivre.

Si l'administrateur est dans l'impossibilité de refuser des cadeaux, des marques d'hospitalité et d'autres avantages non conformes aux critères énoncés ci-dessus, il doit immédiatement demander conseil au comité de gouvernance et d'éthique, qui indiquera par écrit la ligne de conduite à suivre.

En outre, l'administrateur doit, le cas échéant, prendre les mesures suivantes :

- dissuader les fournisseurs existants et éventuels de lui offrir des cadeaux, des marques d'hospitalité et d'autres avantages qui entreraient en conflit avec le Code;
- aviser les fournisseurs existants et éventuels qu'ils ne peuvent maintenir une relation professionnelle avec lui que s'ils se conforment au Code et retourner les cadeaux, les marques d'hospitalité et les autres avantages inappropriés accompagnés d'un exemplaire du Code à titre de référence et toujours se renseigner en cas d'incertitude.

3.6 Prestation de services-conseils et d'autres services

Un administrateur ne doit offrir ou dispenser, sur une base contractuelle, un service-conseil ou autres services à Revenu Québec, que ce soit à titre personnel ou par l'intermédiaire d'une entité dans laquelle lui ou une personne qui lui est liée détient des intérêts importants.

3.7 Considérations politiques et réserve

L'administrateur doit prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane afin de préserver l'intégrité et l'impartialité de Revenu Québec et pour s'assurer d'agir dans l'intérêt du public. Par ailleurs, l'administrateur doit toujours faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

3.8 Communication avec les représentants des médias et le public

Le maintien de la réputation de Revenu Québec, la cohérence des messages que l'organisation diffuse et la confidentialité des informations fiscales qu'il détient sont d'une importance capitale pour préserver la confiance de la population envers l'organisme. Le président-directeur général est le premier responsable pour l'ensemble des communications avec les représentants des médias et le public en ce qui a trait aux activités de Revenu Québec. À l'occasion, le président du conseil d'administration peut également agir à titre de porte-parole de Revenu Québec, de concert avec le président-directeur général. À moins d'en avoir reçu l'autorisation expresse du président du conseil ou du président-directeur général, aucun administrateur ne doit discuter des activités exercées par Revenu Québec avec les représentants des médias.

Si un administrateur reçoit une demande de représentants des médias, il doit l'adresser sans délai à la directrice des relations publiques et des communications ou, en son absence, à un autre dirigeant désigné par le président-directeur général et en informer le Service de soutien au conseil d'administration. Cette personne évaluera alors la demande et y répondra ou en assurera le suivi, s'il y lieu.

Un administrateur est autorisé à faire des présentations devant d'autres groupes lors de séminaires publics, de conférences ou d'occasions similaires. Lors de ces séminaires, de ces conférences et de ces autres occasions, le président-directeur général peut s'exprimer pour le compte de Revenu Québec tout en faisant preuve de réserve dans l'expression de ses observations à son égard. Par contre, tout autre administrateur doit préciser qu'il s'exprime à titre personnel et non pour le compte de Revenu Québec. Ses remarques doivent être d'ordre général, et il doit éviter de faire des observations sur les activités de Revenu Québec.





4. MODALITÉS D'APPLICATION

4.1 Déclaration obligatoire

L'administrateur doit déclarer par écrit, au comité de gouvernance et d'éthique, toute situation susceptible d'affecter son statut.

De plus, l'administrateur qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise, une association ou relativement à une affaire quelconque mettant en conflit son intérêt personnel et celui de Revenu Québec doit, sous peine de révocation, le dénoncer par écrit au ministre et au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur cet organisme, cette entreprise, cette association ou cette affaire. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

4.2 Déclaration d'intérêt

Lorsqu'un administrateur entre en fonction à Revenu Québec, il doit remplir le formulaire *Déclaration des nouveaux administrateurs et communication de renseignements*, qui est reproduit à l'annexe A. Ce formulaire lui demande notamment

- de signer une déclaration officielle stipulant qu'il a lu et compris le Code et qu'il s'y conformera;
- de fournir les renseignements suivants :
 - le nom et l'adresse de tout organisme, de toute entreprise, de toute association ou de toute autre entité pour lequel il agit à titre de dirigeant ou d'employé ainsi que la fonction qu'il y occupe et la date de son entrée en fonction;
 - le nom et l'adresse de toutes les sociétés par actions, de toutes les fiducies, de toutes les sociétés de personnes ou de toutes les autres entités
 - pour lesquelles il agit à titre d'administrateur ou de fiduciaire,
 - qu'il contrôle,
 - dont il détient plus de 5 % des droits de vote;
 - auxquelles il dispense, sur une base contractuelle, un service-conseil ou autres services et dans lesquelles il ou une personne qui lui est liée détient des intérêts importants.

De plus, chaque mois d'avril, le Service de soutien au conseil d'administration demandera à tous les administrateurs de signer l'*Attestation annuelle*, qui est reproduite à l'annexe B, aux fins suivantes :

- aider le conseil d'administration à s'assurer que ses membres se conforment au Code;
- aider à établir l'indépendance des administrateurs aux fins de la gouvernance;
- s'assurer de l'exactitude des renseignements que Revenu Québec présente dans son rapport annuel de gestion et ailleurs (par exemple, dans son site Internet);
- attester à nouveau que chaque administrateur a lu et compris le Code et qu'il s'y est conformé pendant la période prescrite.

Par ailleurs, l'administrateur doit également déclarer, en cours d'année et dès qu'il en a connaissance, toute modification à sa déclaration en transmettant un avis par courriel au Service de soutien au conseil d'administration.

4.3 Défaut de conformité et sanctions

Un défaut de conformité à l'un ou l'autre des aspects du Code entraînera des sanctions qui différeront selon la gravité du manquement. Par exemple, une faute lourde commise par un administrateur dans l'exercice de ses fonctions pourrait entraîner des poursuites civiles ou criminelles. En outre, le président du conseil d'administration pourrait recommander au ministre la suspension (avec ou sans rémunération) ou la destitution d'un membre du conseil d'administration.



4.4 Dénonciation d'une violation

Le respect du Code est une responsabilité partagée par chacun des administrateurs. Ainsi, l'administrateur qui connaît ou soupçonne l'existence d'une violation au Code, incluant une utilisation ou une communication irrégulière d'information confidentielle ou un conflit d'intérêts non divulgué, doit la dénoncer au comité de gouvernance et d'éthique. Cette dénonciation doit être faite de façon confidentielle et devrait contenir l'information suivante :

- (i) l'identité de l'auteur ou des auteurs de cette violation;
- (ii) la description de la violation;
- (iii) la date ou la période où la violation a été commise;
- (iv) une copie de tout document qui soutient la dénonciation.

4.5 Cessation des fonctions

Après avoir cessé d'être membre du conseil d'administration de Revenu Québec, un administrateur ne peut pas agir de manière à tirer un avantage indu de sa charge antérieure à ce titre. Il ne peut pas non plus donner à une personne ou à un organisme des conseils fondés sur des renseignements concernant Revenu Québec qui n'étaient pas du domaine public et qu'il a obtenus pendant qu'il siégeait au conseil.

Il lui est également interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre activité à laquelle Revenu Québec est partie et à propos de laquelle il détient de l'information qui n'est pas du domaine public.

Les administrateurs de Revenu Québec ne peuvent pas traiter, dans les circonstances qui sont prévues au paragraphe précédent, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

4.6 Rôle du comité de gouvernance et d'éthique

Conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État et à sa charte, le comité de gouvernance et d'éthique veille à l'élaboration, à l'évaluation et à la mise à jour du Code. Il en interprète les dispositions et s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie.

4.7 Rôle du Service de soutien au conseil d'administration

Le Service de soutien au conseil d'administration (SSCA) assiste le comité de gouvernance et d'éthique et le président du conseil d'administration dans leurs travaux concernant l'application du Code.

Le SSCA tient des archives où il conserve notamment les déclarations des administrateurs, les divulgations et les attestations qui doivent être transmises en vertu du Code ainsi que les rapports, les décisions et les avis consultatifs.

4.8 Questions

En cas d'incertitude à l'égard d'une situation en particulier ou pour toute question sur certains aspects du Code, un administrateur peut communiquer avec

- le Service de soutien au conseil d'administration;
- le président du comité de gouvernance et d'éthique;
- le président du conseil d'administration.



ANNEXE A

Déclaration des nouveaux administrateurs et communication de renseignements

Veuillez utiliser le présent formulaire pour déclarer que vous avez lu et compris le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs et que vous vous y conformerez. Vous êtes tenu de le remplir lorsque vous entrez en fonction à titre d'administrateur.

Prenez note que *nous* et *notre* désignent Revenu Québec, que *vous* et *vos* désignent un administrateur de Revenu Québec et que *code* désigne le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs de Revenu Québec.

DÉCLARATION

En signant ci-dessous, vous

- déclarez que vous avez lu et compris notre code;
- convenez de vous comporter conformément aux principes et aux lignes directrices en matière de conduite éthique qui sont énoncés dans notre code;
- convenez de suivre les règles relatives à la discrétion et à la confidentialité et de faire preuve en tout temps d'une conduite éthique guidée par les valeurs de Revenu Québec.

Veuillez faire parvenir le formulaire dûment rempli à l'adresse suivante :

Chef du Service de soutien et secrétaire du conseil d'administration
Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 6-2-7
Québec (Québec) G1X 4A5

COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS

Organisme, entreprise, association ou autre entité pour lequel vous agissez à titre de dirigeant ou d'employé

Inscrivez le nom et l'adresse de tout organisme, de toute entreprise, de toute association ou de toute autre entité pour lequel vous agissez à titre de dirigeant ou d'employé ainsi que la fonction que vous y occupez et la date de votre entrée en fonction.

Nom:

Adresse:

Fonction:

Date d'entrée en fonction:

Nom:

Adresse:

Fonction:

Date d'entrée en fonction:

Sociétés par actions, fiducies, sociétés de personnes ou autres entités avec lesquelles vous avez des liens

Inscrivez le nom et l'adresse des sociétés par actions, des fiducies, des sociétés de personnes ou des autres entités pour lesquelles vous agissez à titre d'administrateur ou de fiduciaire, que vous contrôlez ou dont vous détenez plus de 5 % des droits de vote de même que les sociétés pour qui vous dispensez, sur une base contractuelle, un service-conseil ou autres services et dans lesquelles vous ou une personne qui vous est liée détenez des intérêts importants.

Nom: _____

Adresse: _____

Lien: _____

Utilisez une autre feuille si vous manquez d'espace.

SIGNATURE

Signature de l'administrateur

Nom en lettres majuscules

Date



ANNEXE B

Attestation annuelle

Veuillez signer et dater la présente attestation pour déclarer que vous avez lu et compris le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs et que vous vous y êtes conformé. Vous êtes tenu de la signer et de la dater en avril de chaque année pendant que vous êtes membre du conseil d'administration.

Prenez note que *nous* et *notre* désignent Revenu Québec, que *vous* et *vos* désignent un administrateur de Revenu Québec et que *code* désigne le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs de Revenu Québec.

PÉRIODE VISÉE

Date de début :

Date de fin :

En signant ci-dessous, vous

- déclarez que vous avez lu et compris notre code;
- confirmez que vous vous êtes conformé au Code pendant la période visée indiquée ci-dessus;
- confirmez que vous avez en tout temps fait preuve de discrétion dans l'exercice de vos fonctions à Revenu Québec.

Veuillez faire parvenir l'*Attestation annuelle* à l'adresse suivante :

Chef du Service de soutien et secrétaire du conseil d'administration
Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 6-2-7
Québec (Québec) G1X 4A5

SIGNATURE

Signature de l'administrateur

Nom en lettres majuscules

Date

ANNEXE C

Les valeurs de Revenu Québec

C'est de la mission de Revenu Québec que découlent les valeurs privilégiées par l'organisation. Elles sont en lien avec les valeurs promulguées dans sa loi constitutive. Elles devraient servir de points de repère aux membres du conseil d'administration, dans l'exercice de leurs fonctions afin de les guider dans leurs prises de décisions. Ces valeurs sont les suivantes :

- l'équité, qui consiste à faire une application juste, impartiale mais humaine des lois sous sa responsabilité;
- le sens du service, qui se traduit par la courtoisie, la disponibilité et l'efficacité. Il implique également la neutralité du personnel ainsi que l'utilisation et la conservation en toute confidentialité des renseignements qui lui sont confiés;
- le respect, qui se reflète dans l'ensemble des relations que Revenu Québec entretient avec sa clientèle en la traitant avec égards, en l'écouter et en communiquant avec elle de façon simple et claire. Cette valeur consiste également à reconnaître l'importance, la différence et la contribution de chaque personne, en lui faisant confiance et en agissant avec transparence;
- le sens des responsabilités, qui se traduit par un personnel engagé, solidaire dans l'atteinte des résultats organisationnels et qui a le souci de maintenir et d'améliorer ses compétences.

Ces valeurs constituent des guides pour le personnel et assurent à la clientèle des services courtois et adaptés à ses besoins et à ses attentes.



ANNEXE 2

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL ET DES MEMBRES DE LA DIRECTION SUR LA FIABILITÉ DES RÉSULTATS ET DE L'INFORMATION DE REVENU QUÉBEC

Note au lecteur

La création de l'Agence du revenu du Québec, en avril 2011, a marqué le commencement d'une nouvelle période dans la vie de Revenu Québec. La transformation du ministère en agence visait en effet à lui conférer une plus grande souplesse et à accroître son autonomie organisationnelle en vue de lui permettre de remplir sa mission, d'atteindre ses nombreux objectifs et de réaliser ses mandats.

Le nouveau statut d'agence s'est accompagné d'une imputabilité renforcée et d'un nouveau cadre de gouvernance. Par conséquent, un conseil d'administration a été mis en place et s'est vu confier, en vertu de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, plusieurs rôles et responsabilités. Entre autres, l'article 26 de cette loi stipule que le conseil d'administration doit établir les politiques d'encadrement de la gestion des risques associés à la conduite des affaires de Revenu Québec. De plus, en vertu de l'article 27, le conseil a également la responsabilité d'évaluer l'intégrité des contrôles internes, des contrôles de la divulgation de l'information ainsi que des systèmes d'information et d'approuver la politique de divulgation financière.

INTRODUCTION

Le présent document est annexé à la déclaration du président-directeur général et des membres de la direction sur la fiabilité des résultats et de l'information pour l'exercice 2012-2013. L'objectif est de présenter des renseignements sommaires sur les mesures prises par Revenu Québec pour adopter les meilleures pratiques de gouvernance dans le respect de sa loi constitutive. Plus particulièrement, il présente les travaux effectués et ceux en cours pour documenter, évaluer et améliorer les composantes suivantes de la gouvernance :

- Environnement de contrôle;
- Gestion intégrée des risques;
- Divulgation financière;
- Contrôles internes à l'égard de l'information financière;
- Contrôles internes liés aux systèmes d'information.

MISSION ET RÔLES

Revenu Québec administre le régime fiscal québécois en assurant la perception des impôts et des taxes. Il administre également les programmes et les services que lui confie le gouvernement.

Revenu Québec joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental en percevant la majeure partie des revenus autonomes du gouvernement du Québec, dans l'intérêt de tous. Il joue également un rôle conseil important auprès du gouvernement en lui recommandant, sur la base de son expérience, des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Par ailleurs, Revenu Québec a développé une expertise lui permettant d'offrir une gamme diversifiée de services pour le compte de partenaires gouvernementaux. Il offre notamment des services d'expédition massive, de développement de systèmes et de perception. À ce titre, il perçoit diverses cotisations, telles que celles destinées au Régime de rentes du Québec, au Régime d'assurance maladie du Québec, au Régime québécois d'assurance parentale et, depuis 2011, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

ÉTATS FINANCIERS DE REVENU QUÉBEC

Le rapport annuel englobe trois catégories d'états financiers :

- Les états financiers des activités de nature administrative comprennent principalement les revenus provenant du Fonds relatif à l'administration fiscale, les revenus autonomes de Revenu Québec, les traitements et les avantages sociaux et les dépenses de fonctionnement de Revenu Québec.
- Les états financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu comprennent principalement les revenus d'impôts des particuliers et des sociétés, les revenus de taxes et la dépense pour créances douteuses relatives aux revenus fiscaux.
- Les états financiers des biens sous administration pour les biens non réclamés comprennent principalement les actifs et les passifs relatifs aux biens non réclamés définis par la Loi sur le curateur public (art. 67) qui sont sous l'administration de Revenu Québec à titre de fiduciaire des biens d'autrui. Ils excluent les produits, les charges, les actifs et les passifs de Revenu Québec, lesquels sont comptabilisés dans les états financiers consolidés du gouvernement du Québec. Les états financiers des activités de nature administrative de l'Agence du revenu du Québec traitent, à la note 20 (page 139), de l'administration des biens non réclamés.

Pour en savoir plus sur les principales données financières, veuillez consulter la partie 4 du rapport annuel.



PRINCIPALES COMPOSANTES DE LA GOUVERNANCE DE REVENU DU QUÉBEC

ENVIRONNEMENT DE CONTRÔLE

L'environnement de contrôle constitue le fondement structurel d'une saine gouvernance. Il se compose des activités, des contrôles d'entité et des actions concrètes qu'exerce la direction pour communiquer sa vision de l'organisation, ses valeurs et établir les règles de fonctionnement cohérentes avec ses valeurs. L'environnement de contrôle se perpétue dans le cadre des activités et des opérations réalisées par chacune des directions générales.

L'environnement de contrôle peut être évalué sur la base de différents thèmes, notamment

- la surveillance exercée par le conseil d'administration;
- l'intégrité et les valeurs éthiques;
- la culture en matière de gestion du risque;
- les politiques et pratiques de gestion des ressources humaines;
- la délégation de pouvoirs et de responsabilités.

À Revenu Québec, l'environnement de contrôle s'appuie sur le conseil d'administration, qui a pour rôle d'établir les orientations stratégiques et de veiller à la performance de Revenu Québec en supervisant son administration en matière de ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles. Pour l'assister dans ses activités, le conseil d'administration a créé les comités permanents suivants, lesquels sont responsables de lui formuler des recommandations dans leurs domaines d'intérêts respectifs :

- le comité de gouvernance et d'éthique;
- le comité des ressources humaines;
- le comité des services aux particuliers et aux entreprises;
- le comité des technologies de l'information;
- le comité de vérification.

Pour en savoir plus sur ces comités, veuillez consulter la partie 1 à la section « Les comités permanents du conseil d'administration ».

De plus, Revenu Québec maintient un cadre normatif qui regroupe toutes les politiques et les directives rédigées au sein de l'organisation. Ces documents précisent les orientations, objectifs et principes directeurs de gestion et couvrent les divers domaines d'activités, tels que la gouvernance, la gestion des ressources financières, humaines, immobilières, matérielles et informationnelles, la protection et la sécurité de l'information, de même que les règles et lignes de conduite que doivent suivre les dirigeants et employés dans le cadre de leurs fonctions. Une nouvelle unité a été constituée afin de soutenir le conseil d'administration dans l'application et le respect de ces diverses exigences. Il existe également la Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation qui exerce un rôle stratégique en soutien à la gouvernance auprès du comité de vérification et du président-directeur général. La vérification interne contribue à améliorer la gestion et la performance de l'organisation dans l'atteinte de ses objectifs et le respect des règles, et s'assure que l'organisation dispose des contrôles requis au regard des risques.

Malgré son cadre normatif, Revenu Québec reconnaît qu'il incombe à la direction de donner le ton pour que les employés de tous les niveaux comprennent leur rôle et soient en mesure d'assumer efficacement leurs responsabilités.

À la lumière des travaux réalisés, Revenu Québec peut conclure que ses politiques et directives adoptées contribuent au déploiement d'un bon environnement de contrôle. Cependant, au cours des exercices subséquents, Revenu Québec devra évaluer dans quelle mesure leur présence guide et encadre concrètement ses actions.



LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES

Dans un contexte de performance rehaussée, Revenu Québec doit insister sur l'importance de moduler ses contrôles en fonction de ses risques, en les allégeant, lorsque possible, tout en considérant l'évolution de ses environnements externes et internes. Pour ce faire, Revenu Québec doit identifier, évaluer et mitiger les risques et en faire la reddition de comptes. En ce sens, il doit être en mesure de connaître sa situation quant aux risques et aux opportunités qui sont susceptibles d'influencer ses activités.

La transformation de Revenu Québec en unité autonome et imputable s'accompagne d'objectifs de récupération fiscale ambitieux et d'une prestation de services bonifiée. Elle permet d'adapter l'organisation aux changements constants et rapides amenés autant par un environnement externe de plus en plus sophistiqué que par la croissance constante du volume de ses activités, lesquelles doivent être réalisées avec des ressources limitées. La gestion des risques permet de lier les risques à la stratégie et est à la fois un outil de soutien à la prise de décision en contexte de mouvance, un vecteur permettant l'anticipation, l'accroissement de l'agilité de gestion et l'innovation dans les façons de faire ainsi qu'un vecteur de performance. Elle contribue à fournir l'assurance raisonnable que Revenu Québec réalise sa mission, atteint ses objectifs, respecte son cadre juridique, utilise ses ressources avec efficacité, efficience et économie et produit une information pertinente, fiable et vérifiable. Elle constitue une source d'information importante pour le conseil d'administration et le comité de vérification en vue de réaliser leurs mandats.

En s'inspirant des meilleures pratiques dans le domaine, Revenu Québec s'est doté d'une politique d'encadrement de sa gestion intégrée des risques. Cette politique organisationnelle s'applique à toutes les unités de Revenu Québec et couvre l'ensemble des activités qui en découlent. Elle couvre également

toutes les opérations confiées à des tiers. Plus précisément, elle vise à

- définir le cadre général de la gestion intégrée des risques au sein de Revenu Québec et à préciser les mesures assurant l'application ainsi que le partage des responsabilités entre les divers intervenants;
- assurer l'existence d'un processus structuré et uniformisé afin d'identifier, d'analyser, de gérer, de suivre et de contrôler les risques découlant des activités stratégiques et opérationnelles de Revenu Québec.

De plus, Revenu Québec a formalisé ses façons de faire afin d'intégrer les différents mécanismes en place au regard de la gestion des risques. Il est important de spécifier que les étapes d'analyse de risque formalisées reflètent une approche et non une méthodologie exhaustive de gestion intégrée des risques. L'objectif est d'énoncer les grands principes de la gestion intégrée des risques tout en laissant une latitude et une agilité de gestion aux intervenants lors de la réalisation des analyses de risques.

En 2012-2013, Revenu Québec a répertorié et évalué, à haut niveau, les risques stratégiques de son organisation. Cet exercice a permis de déterminer les six risques majeurs suivants :

- Inobservance fiscale : Risque lié à l'accroissement potentiel de la non-conformité des citoyens et des entreprises à la législation (impôt et taxes).
- Activités de contrôle fiscal : Risque lié à la non-atteinte des cibles de récupération fiscale.
- Évolution des processus : Risque de ne pas faire évoluer les processus et les supports technologiques requis vers les meilleures pratiques.
- Main-d'œuvre mobilisée et compétente : Risque lié à la capacité de Revenu Québec d'attirer et de conserver, en nombre suffisant, une main-d'œuvre motivée et compétente pour atteindre ses objectifs.
- Interruption de service : Risque lié aux interruptions potentielles de service à la suite d'une défaillance



éventuelle et importante d'un ou plusieurs éléments nécessaires au fonctionnement de Revenu Québec.

- Fraude et bris de confidentialité : Risque lié à la perpétration potentielle d'activités frauduleuses de même que la perte, le vol, la fuite ou la divulgation non autorisée de renseignements confidentiels détenus par Revenu Québec.

Les risques majeurs étant déterminés, documentés et quantifiés, la cartographie des risques a été adoptée par le conseil d'administration en janvier 2013. Il a alors été convenu d'amorcer un processus d'évaluation de la qualité des contrôles en place en lien avec les risques majeurs et d'élaborer, le cas échéant, des plans d'action. De plus, Revenu Québec a entrepris des travaux afin de développer, de façon continue et évolutive, des indicateurs qui permettront de faciliter le suivi et la gestion proactive des risques majeurs.

PLAN D'ACTION POUR LE PROCHAIN EXERCICE ET LES EXERCICES SUIVANTS

- Assurer la poursuite du déploiement de la gestion intégrée des risques à Revenu Québec.
- Favoriser l'adoption et soutenir les vice-présidents et les directeurs généraux dans l'implantation de la gestion intégrée des risques liés aux activités de chaque direction générale.
- Poursuivre le développement des outils de gestion en lien avec la gestion intégrée des risques.
- Assurer une vigie et une communication sur les meilleures pratiques en gestion intégrée des risques.

Comme prévu à la *Planification stratégique 2012-2016*, Revenu Québec capitalisera sur la maturité organisationnelle acquise au fil du temps pour assurer une gestion intégrée des risques en lien avec les meilleures pratiques.

LA DIVULGATION FINANCIÈRE

Dans le but d'honorer sa mission et dans un souci de transparence et d'imputabilité, Revenu Québec s'est doté d'une politique de divulgation financière. Cette politique a été adoptée le 7 juin 2012 et constitue la base du cadre normatif de Revenu Québec en matière de divulgation de l'information financière.

Cette politique vise à encadrer les processus de communication de l'information financière en énumérant les principes directeurs et en précisant les rôles et responsabilités de chacun des intervenants impliqués. Elle s'applique à toutes les unités et à tout le personnel de Revenu Québec. Cette politique couvre les communiqués et conférences de presse, les brochures, les présentations et tout autre document contenant de l'information financière. Elle s'étend également à l'information financière figurant sur le site Internet de Revenu Québec et intègre la communication à l'interne de l'information financière nécessaire à la production des documents à caractère financier.

Dans le respect de cette politique, le président-directeur général et tous les vice-présidents et directeurs généraux ont signé une déclaration de fiabilité et d'intégralité des données financières pour les deux premiers exercices financiers de Revenu Québec terminés le 31 mars 2012 et 31 mars 2013.

PLAN D'ACTION POUR LE PROCHAIN EXERCICE ET LES EXERCICES SUIVANTS

- Établir un plan de communication permettant d'accroître le rythme de diffusion des principes directeurs de la politique de divulgation financière à l'échelle de Revenu Québec.
- Poursuivre la documentation du processus de communication de l'information financière à l'intérieur de Revenu Québec.

CONTÔLES INTERNES À L'ÉGARD DE L'INFORMATION FINANCIÈRE

Les contrôles internes visent à fournir une assurance raisonnable que l'information financière présentée est fiable et que les états financiers sont préparés conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les systèmes de contrôle internes efficaces permettent, entre autres, d'obtenir l'assurance raisonnable que

- les opérations sont dûment autorisées;
- les dossiers financiers sont adéquatement tenus.

Il est important de noter que le système de contrôle interne n'est pas conçu pour éliminer tous les risques, mais plutôt pour les atténuer afin qu'ils présentent un niveau raisonnable grâce à des mécanismes de contrôle efficaces et proportionnels aux risques visés. L'évaluation du système de contrôle interne est une autoévaluation, laquelle pourrait être guidée par les principales constatations effectuées par les vérificateurs externes.

En 2011-2012, la direction de Revenu Québec a élaboré un plan d'intervention afin d'évaluer, sur plusieurs années, la conception et l'efficacité du fonctionnement de son système de contrôle interne. L'évaluation de la conception des contrôles internes permet de s'assurer que tous les contrôles principaux pertinents aux données financières ont été correctement identifiés, documentés et mis en œuvre et qu'ils sont à la hauteur des risques qu'ils visent à atténuer. L'évaluation de l'efficacité du fonctionnement des contrôles consiste à mettre à l'essai les contrôles clés afin de s'assurer qu'ils fonctionnent comme prévu. Toute mesure correctrice jugée nécessaire à la suite de l'évaluation

de la conception ou de l'efficacité du fonctionnement des contrôles doit être analysée et appliquée en temps opportun. La mise à jour de la documentation et l'actualisation des tests effectués doivent être menées en continu afin de garantir la validité du système de contrôle interne de Revenu Québec.

Pour définir la portée de l'évaluation de son système de contrôle interne, Revenu Québec a identifié les comptes et les postes servant à préparer les états financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu et ceux des activités de nature administrative. Revenu Québec a ensuite évalué les risques inhérents des processus financiers sous-jacents aux données financières visées afin de déterminer ceux qui pourraient donner lieu à une inexactitude importante. Selon cette évaluation, les processus opérationnels suivants ont été jugés prioritaires :

- États financiers des activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu
 - Recettes, revenus et remboursements
 - Créances douteuses
 - Clôture des états financiers
- États financiers des activités de nature administrative
 - Revenus
 - Immobilisations
 - Dépenses de fonctionnement
 - Traitement et avantages sociaux
 - Gestion de la trésorerie et financement
 - Clôture des états financiers



PROGRÈS, RÉSULTATS DES ÉVALUATIONS ET DES TRAVAUX EN COURS

La présente section résume les principaux progrès réalisés par Revenu Québec.

En 2011-2012, Revenu Québec a mis à jour la documentation de tous les processus relatifs aux activités administrées pour le fonds général du fonds consolidé du revenu et celle de deux des processus relatifs aux activités de nature administrative. Pour ces processus, les risques et les contrôles clés ont été identifiés.

En 2012-2013, Revenu Québec a complété la documentation des processus relatifs aux activités de nature administrative, identifié les risques et contrôles clés de ces processus et mis à jour la majorité des processus documentés en 2011-2012. Revenu Québec a repéré des secteurs à améliorer et a élaboré des plans d'action. Enfin, Revenu Québec a commencé à réaliser les tests visant à évaluer l'efficacité du fonctionnement des contrôles de certains processus.

PLAN D'ACTION POUR LE PROCHAIN EXERCICE ET LES EXERCICES SUIVANTS

- Élargir la portée de certains processus afin de couvrir l'ensemble du cycle de traitement des données financières tout en évaluant les contrôles internes qui s'y rattachent.

- Effectuer les tests ciblant l'efficacité de la conception des contrôles clés identifiés pour tous les processus ciblés et apporter les mesures correctives nécessaires, le cas échéant.
- Compléter les tests ciblant l'efficacité du fonctionnement des contrôles clés identifiés pour tous les processus ciblés et apporter les mesures correctives nécessaires, le cas échéant.
- Dans le cadre du processus de surveillance continue, mettre à jour les processus ayant été modifiés de façon importante.

La planification des efforts requis et les échéanciers prévus pour compléter l'évaluation de son système de contrôle interne sont révisés au moins une fois par année afin de s'assurer de la faisabilité des travaux et de tenir compte de la variation des risques inhérents aux rapports financiers.

CONTROLES INTERNES LIÉS AUX SYSTÈMES D'INFORMATION

En 2013-2014, Revenu Québec prévoit commencer la description et l'évaluation des contrôles généraux informatiques ainsi que des contrôles applicatifs présents dans les systèmes d'information participant à la production des rapports financiers.

CADRE DE CONTRÔLE

Pour la gestion intégrée des risques, Revenu Québec s'inscrit dans l'axe de pensée véhiculé par l'Institut des auditeurs internes (IIA). L'IIA propose la présence de trois lignes de défense dans une organisation pour une gestion efficiente des risques et des contrôles. Ces trois niveaux sont présents à Revenu Québec, soit : les propriétaires et gestionnaires des risques, les responsables du suivi et de la reddition de comptes en ce qui a trait aux risques et, finalement, les responsables qui doivent fournir une opinion indépendante et objective sur les risques.

Revenu Québec utilise le cadre du Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO) pour évaluer la conception et l'efficacité de son système de contrôle interne et de ses contrôles et procédures de divulgation financière.

Finalement, en 2013-2014, Revenu Québec prévoit utiliser le cadre *Control Objectives for Information and related Technology* (COBIT) pour évaluer ses contrôles liés aux systèmes d'information.

CONCLUSION

Depuis sa création, en avril 2011, Revenu Québec a consacré de nombreux efforts pour assurer une gouvernance exemplaire et une saine gestion. La confiance du public est indispensable à la capacité de Revenu Québec de réaliser pleinement sa mission et les mandats qui lui sont confiés. Ainsi, Revenu Québec poursuivra, de manière continue, la mise en place et la mise à jour des meilleures pratiques en matière de gouvernance et de gestion.



ANNEXE 3

EXERCICE D'ÉTALONNAGE 2012 – CEGO

ÉTALONNAGE – L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES TÉLÉPHONIQUES

Comparaison des résultats de Revenu Québec avec ceux de certains organismes membres du Centre d'expertise des grands organismes

Les organismes du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) participant à l'exercice d'étalement sont les suivants :

- Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA);
- Commission des normes du travail (CNT);
- Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST);
- Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ);
- Régie des rentes du Québec (RRQ);
- Revenu Québec (RQ);
- Services Québec.

Quatre indicateurs ont été retenus pour comparer la prestation de services téléphoniques : la proportion

des appels auxquels un préposé répond en trois minutes ou moins, le taux d'appels rejetés, le délai moyen d'attente des appels et le taux d'appels abandonnés. Ces indicateurs ainsi que la méthode utilisée pour les mesurer ont été choisis d'un commun accord entre les membres¹⁰. La période de référence correspond à l'année civile.

10. Les indicateurs et la méthode de calcul présentés dans cette section ont été utilisés expressément pour les besoins de l'exercice d'étalement entre certains organismes membres du CEGO. Ils diffèrent donc de la démarche (définition, méthode et cible) adoptée par Revenu Québec et présentée dans les autres parties du rapport annuel. Par exemple, seuls les résultats relatifs à la clientèle des particuliers ont été considérés pour l'exercice d'étalement du CEGO, alors que les résultats présentés à la page 54 sur le respect des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* concernent la clientèle des particuliers ainsi que la clientèle des entreprises.

**SERVICES
TÉLÉPHONIQUES**
REVENU QUÉBEC A RÉALISÉ DIVERSES
MESURES AFIN D'AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ
À SES SERVICES.

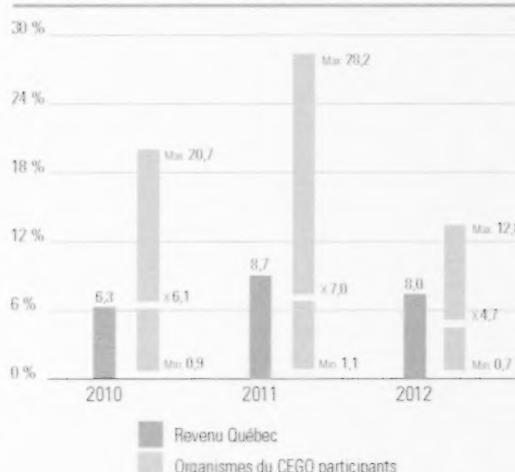


GRAPHIQUE 5 Proportion des appels pris par un préposé en 3 minutes ou moins¹ (%)



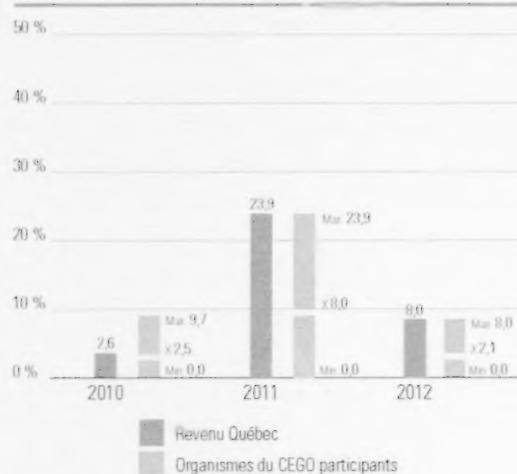
1. La proportion des appels pris par un préposé correspond au nombre d'appels ayant été pris à l'intérieur de ce délai, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé, sur l'ensemble des appels pris par les préposés.

GRAPHIQUE 6 Taux d'appels abandonnés¹ (%)



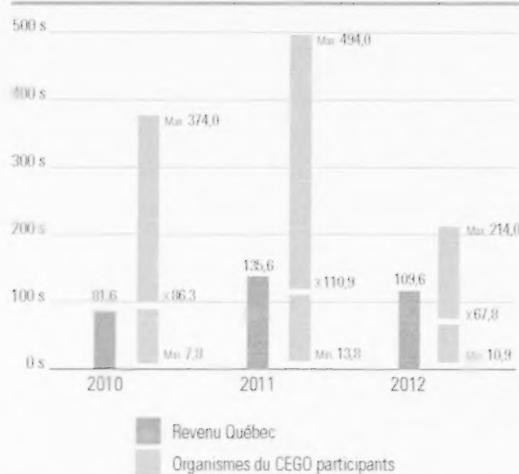
1. Le taux d'appels abandonnés correspond à la proportion des appels abandonnés par les citoyens, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé, sur l'ensemble des appels acheminés dans une file d'attente.

GRAPHIQUE 7 Taux d'appels rejetés¹ (%)



1. Le taux d'appels rejetés correspond à la proportion des appels qui ont obtenu une tonalité occupée ou un message proposant de rappeler plus tard, sur le total des appels reçus des citoyens. Les types de rejet pouvant être générés au sein d'une organisation sont les rejets par dépassement momentané 1) de la capacité du système téléphonique par manque de lignes; 2) de la capacité du système de réponse vocale interactive (RVI) par manque de ports; 3) de la limite imposée à la file d'attente pour parler à un préposé.
 - a. L'indicateur du taux d'appels rejetés inclut tous les types de rejet connus par chaque organisation.
 - b. Les types de rejet comptabilisés varient d'un organisme à l'autre.
 - c. Certaines données portant sur le taux d'appels rejetés pour les années 2010 et 2011 diffèrent de celles figurant dans le *Rapport annuel de gestion 2011*, puisque des modifications ont été apportées dans les résultats de la Régie des rentes du Québec et de Revenu Québec. Pour la Régie des rentes du Québec, cette modification a consisté à inclure en 2011 les rejets attribuables au manque de liens téléphoniques, et ce, afin de présenter une information comparable à celle des années 2010 et 2012. Pour Revenu Québec, cette modification a consisté à inclure tous les appels reçus par l'organisation en 2010 et 2011, et non uniquement les appels acheminés aux agents.
 - d. Depuis 2012, seuls les appels entrants pendant les heures d'ouverture sont pris en compte dans le calcul du taux d'appels rejetés. Auparavant, certains organismes calculaient ce taux à partir des appels entrants dans une période de 24 heures.

GRAPHIQUE 8 Délai moyen d'attente¹ (en secondes)



Le délai moyen d'attente correspond au temps moyen (en secondes) qui s'écoule à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé.

ANALYSE DES RÉSULTATS

Au cours de la dernière année, Revenu Québec a amélioré l'accessibilité à ses services téléphoniques par rapport à 2011, malgré une légère augmentation d'appels. En effet, pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2012, le taux des appels rejetés ainsi que le délai d'attente pour parler à un agent ont été réduits de façon significative, passant respectivement de 23,9 % à 8,0 % et de 135,6 à 109,6 secondes, et le taux d'appels abandonnés a été réduit de 8,7 % à 8,0 % au cours de la même période. En ce qui a trait à la proportion des appels pris en charge par un agent dans un délai de 3 minutes, elle s'est élevée à 76,7 %, comparativement à 71,0 % en 2011. Il est important de noter que la méthode de calcul de cette dernière mesure exclut les appels pris en charge par nos libres services. Or, Revenu Québec met à la disposition des citoyens des services automatisés pour l'obtention d'un code d'accès ou pour connaître

l'état du traitement de sa déclaration, lesquels ont été sollicités 1 030 000 fois au cours de 2012 par des citoyens qui ont reçu autant de réponses exactes sans délai d'attente. La prise en compte de ce trafic dans la mesure porterait la proportion de prise en charge en 3 minutes à environ 85 %.

Historiquement, Revenu Québec reçoit, de mars à juin, soit la période de pointe de l'impôt des particuliers, environ 45 % du nombre total d'appels entrants. Afin de faire face à cette demande, Revenu Québec met en place une série de mesures, dont l'embauche de personnel, la priorisation d'activités, la prolongation des heures de travail et la restriction de prise de congés. Cette concentration importante des charges de travail pendant cette période est un défi important et se reflète inévitablement sur nos résultats de service. Par exemple, 93 % des rejets enregistrés en 2012 (463 000) sont concentrés dans 16 journées d'avril, de mai et de juin. En excluant ces mois du calcul, le taux de rejet des 9 autres mois de 2012 est de 0,48 %.

À cela s'ajoutent des évènements extraordinaires qui ont marqué l'année 2011 et, dans une moindre mesure, l'année 2012. Ces derniers ont eu des répercussions sur le volume d'appels reçus et sur la disponibilité des agents. C'est ainsi que ces derniers ont dû répondre à un nombre d'appels beaucoup plus important, notamment en raison de l'entrée en vigueur du nouveau crédit d'impôt pour solidarité, en juillet 2011. Également en 2011, l'adaptation au nouveau système de cotisation de l'impôt des particuliers a occasionné une augmentation du temps de traitement des appels. À cela s'ajoutent des hausses importantes du nombre d'appels acheminés au Centre d'assistance technique par les utilisateurs des services électroniques au cours des deux dernières années, hausses attribuables à l'utilisation grandissante des services électroniques offerts par Revenu Québec.

La qualité des services à la clientèle étant au cœur de ses préoccupations, Revenu Québec a réalisé diverses mesures afin d'améliorer l'accessibilité à ses services téléphoniques. Notamment, Revenu Québec a implanté, en juin 2011, un nouveau système téléphonique visant à augmenter sa capacité dans la prise en charge des appels reçus et à assurer une meilleure gestion de la répartition de ces appels. Au cours de l'été 2012, un nouveau système de réponse vocale interactive (RVI) a été déployé dans le but de faciliter l'expérience client pour le citoyen. Revenu Québec a aussi augmenté, en 2011, le nombre d'employés de son Centre d'assistance aux services à la clientèle et s'apprête à l'augmenter de nouveau en 2013, pour répondre à la demande croissante de services.

Au cours des prochaines années, Revenu Québec entend poursuivre ses efforts pour améliorer la qualité de ses services téléphoniques, la voie d'accès privilégiée par sa clientèle. Revenu Québec veut faciliter la vie des particuliers et des entreprises dans l'accomplissement de leurs obligations fiscales. Il s'agit également d'un moyen pour favoriser le respect volontaire des obligations fiscales.



ANNEXE 4

APPLICATION DE L'ARTICLE 89 DE LA LOI SUR LA PUBLICITÉ LÉGALE DES ENTREPRISES ET DE L'ARTICLE 94.1 DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION FISCALE

Le ministre peut renoncer ou annuler des pénalités en vertu de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises ou renoncer ou annuler des intérêts, des pénalités ou des frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale. Ces pouvoirs peuvent être exercés notamment dans les situations suivantes :

- situations exceptionnelles et indépendantes de la volonté de la personne (par exemple, un décès dans la famille immédiate ou une catastrophe naturelle);
- actions attribuables à Revenu Québec (par exemple, des erreurs dans la documentation ou un retard indu dans le traitement).

Le tableau 33 présente le nombre et la valeur des renonciations et des annulations effectuées au cours de l'exercice financier 2012-2013.

TABLEAU 33 Sommaire statistique 2012-2013 – Renonciations ou annulations de pénalités en vertu de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises et renonciations ou annulations de pénalités, d'intérêts ou de frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale

Période du 1 ^{er} avril 2012 au 31 mars 2013	Nombre	Intérêts (en dollars)	Pénalités (en dollars)	Frais (en dollars)	Total (en dollars)
Impôt des particuliers et des sociétés					
Renonciations	2 401	698 471	73 616		772 087
Annulations	2 759	5 105 390	917 263	131 785	6 154 438
Total partiel	5 160	5 803 861	990 879	131 785	6 926 525
Retraites à la source, taxes à la consommation, droits et permis					
Renonciations	611	13 803 322	691 836		14 495 158
Annulations	2 520	1 747 750	5 829 144	101 182	7 678 076
Total partiel	3 131	15 551 072	6 520 980	101 182	22 173 234
Registre des entreprises					
Renonciations	1 755		40 168		40 168
Annulations	263		9 892		9 892
Total partiel	2 018		50 060		50 060
Total des renonciations et des annulations	10 309	21 354 933	7 561 919	232 967	29 149 819
Total des intérêts, pénalités et frais inscrits aux états financiers					
Proportion des renonciations et des annulations		4,9 %	2,6 %	0,4 %	3,7 %

ANNEXE 5

LOIS RELEVANT DU MINISTRE DU REVENU¹¹ AU 31 MARS 2013

LOIS DONT L'APPLICATION RELÈVE DU MINISTRE DU REVENU

- Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002)
- Loi sur l'Agence du revenu du Québec (RLRQ, chapitre A-7.003)
- Loi sur les biens non réclamés (RLRQ, chapitre B-5.1)
- Loi concernant l'impôt sur le tabac (RLRQ, chapitre I-2)
- Loi sur les impôts (RLRQ, chapitre I-3)
- Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts (RLRQ, chapitre I-4)
- Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ, chapitre P-2.2)
- Loi sur la publicité légale des entreprises (RLRQ, chapitre P-44.1)¹²
- Loi sur la taxe de vente du Québec (RLRQ, chapitre T-0.1)
- Loi concernant la taxe sur les carburants (RLRQ, chapitre T-1)

LOIS DONT L'APPLICATION RELÈVE PARTIELLEMENT DU MINISTRE DU REVENU

- Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, chapitre A-29.011)
- Loi sur les centres financiers internationaux (RLRQ, chapitre C-8.3)
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8.3)
- Loi sur la fiscalité municipale (RLRQ, chapitre F-2.1)
- Loi sur les normes du travail (RLRQ, chapitre N-1.1)
- Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (RLRQ, chapitre R-5)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (RLRQ, chapitre R-9)
- Loi sur la taxe d'accise, partie IX et annexes (LRC 1985, chapitre E-15)
- Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1)¹³

11. En vertu du décret n° 874-2012 du 20 septembre 2012, le ministre des Finances et de l'Économie exerce notamment les fonctions du ministre du Revenu depuis cette date.

12. Les lois mentionnées à l'annexe III de cette loi contiennent des dispositions qui confient des responsabilités au Registraire des entreprises et dont l'application relève du ministre du Revenu.

13. Les deuxième et troisième alinéas de l'article 21.2.1 de cette loi.

